

社会福祉法人むつみ福祉会

令和元年度 事業報告

令和2年5月27日 第183回理事会承認
令和2年6月11日 第111回評議員会承認

法人基調報告

1 はじめに

令和元年度は、全事業所ともほぼ円滑にサービスの提供ができ、大きな事件や事故につながる案件はなかった。法人運営も、改正社会福祉法施行から3年を迎え、「経営組織のガバナンスの強化」「事業運営の透明性の向上」「財務規律の強化」「地域における公益的取り組み」など、社会福祉法人の責務を意識した運営ができた。

しかし、法人の収支状況は依然として厳しい状況が続いている。令和元年度も、指定管理料、委託料を除く報酬収入は減収であった。特に、近年のむつみグリーンハウスの利用者・利用率減に対して講じる営業活動の効果が出ないことは、法人経営に大きな影響を与えている。

利用者の高齢化に伴う利用回数の減少やショートステイ利用回数の増加、さらに、施設入所支援や療養介護利用にサービスを切り替えるため退所する利用者も年々増え続けていることが主な原因である。

このような状況の中、令和元年度は、新規利用者を獲得して利用率向上を図る活動と並行して、これからの法人の発展と社会福祉法人の使命を果たすべく、国庫補助金等を利用した新規事業整備計画に着手した。

6月には「障害福祉サービス事業所等施設整備費補助金協議書」を名古屋市に提出し、8月には北区中丸町の土地を正式に取得し準備を整えた。しかし、令和元年度は採択されず、翌年度以降に再計画することとなった。

2 事業の実施状況

(1) 第一種社会福祉事業

① 医療型障害児入所施設

「名古屋市重症心身障害児者施設 ティンクルなごや」（定員 90 名）

* 名古屋市北区平手町一丁目1-5

(2) 第二種社会福祉事業

① 生活介護

「むつみグリーンハウス」（定員 60 名）

② 居宅介護、重度訪問介護、同行援護及び行動援護

「なごみ居宅サポートセンター」

③ 移動支援

「なごみ移動サポートセンター」

④ 計画相談支援、障害児相談支援

「障害者相談センター一歩」

* 以上 4 事業は、名古屋市中区古渡町 9-18

- ⑤ 療養介護
「名古屋市重症心身障害児者施設」(定員 90 名)
- ⑥ 短期入所
「名古屋市重症心身障害児者施設」(定員 90 名)
- * 以上 2 事業は、名古屋市北区平手町一丁目 1-5
- ⑦ 計画相談支援、障害児相談支援、地域移行支援及び地域定着支援
「名古屋市中区障害者基幹相談支援センター」
- ⑧ 精神障害者地域活動支援事業
「あかもん」
- * 以上 2 事業は、名古屋市中区大須四丁目 10-85

4 理事会の運営状況

(1) 令和元年度は理事の改選が行われ、2名の交代があった。新規就任(◎)、退任(○)、重任の異動は以下のとおり。

(2) 顧問、役員名簿(*1 役員定員は7名以上【定款第17条】)(*令和2年3月末日現在の情報による)

役職	氏名	資格など	任期	就任/退任など
顧問	野瀬武敬	全国指定都市子ども会連合会 会長 元むつみ福祉会理事長	令和3年4月1日以降の最初の定時評議員会終結の時まで	重任

役職	氏名	役員の資格など	任期	就任/退任など
理事長	富田偉津男	社会福祉事業の経営に関する識見を有する者	令和3年4月1日以降の最初の定時評議員会終結の時まで	重任
理事	松田昌久	同上	同上	重任
理事	水谷正人	同上	同上	重任
理事	原山剛三	学識経験者	同上	重任
理事	山田正人	学識経験者	同上	重任
理事	◎丸山秀樹	当該社会福祉法人が行う事業の区域における福祉に関する実情に通じている者	同上	新任
理事	◎彦坂 亮	同上	同上	新任
理事	高嶋みえ	同上	同上	重任
理事	杉野考利	当該施設の管理者	同上	重任
理事	山下伸子	当該施設の管理者	同上	重任
理事	○磯部育義	当該社会福祉法人が行う事業の区域における福祉に関する実情に通じている者	任期満了	退任
理事	○伊藤葉子	社会福祉事業の経営に関する識見を有する者	任期満了	退任

役職	氏名	監事の資格など	任期	就任/退任など
監事	尾崎秀明	財務の管理について識見を有する者	令和3年4月1日以降の最初の定時評議員会終結の時まで	重任
監事	熊崎正実	社会福祉事業について識見を有する者	同上	重任

(3)理事会の開催状況

176回	R1.5.22(水)	18:00~19:45	<p>【議案】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 平成30年度事業報告(案)について 2. 平成30年度決算報告(案)について 3. 新役員(理事)の推薦について 4. 評議員の選任候補者の推薦及び解任、並びに評議員選任・解任委員会の招集、開催について 5. 中区拠点事業所の就業規則の変更について 6. 中区拠点事業所の給与規程の変更について 7. 個人情報保護管理規程(案)の提案について 8. ティンクルなごや業務委託契約について 9. 定時評議員会の招集事項の決定について <p>【報告】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 理事長の業務執行状況報告(3月~4月) 2. ティンクルなごや監査報告 3. 新規事業の候補地について
177回	R1.6.12(水)	18:00~19:45	<p>【議案】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 理事長の選定について 2. 専務理事の選定について 3. 顧問委嘱の同意について 4. 副理事長の呼称の使用について 5. 新規事業の整備方針
178回	R1.8.2(金)	18:00~19:30	<p>【議案】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 賞罰委員会の処分案の承認について
179回	R1.9.18(水)	18:00~19:30	<p>【議案】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 定款変更について 2. 規程・規則の新設及び変更について 3. 評議員会の招集事項決定について <p>【報告】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 理事長の業務執行状況報告(5月~8月) 2. 各事業所事業報告(4月~7月) 3. 施設整備に関する途中経過報告 4. ティンクルなごやの管理業務に係る点検及び評価について 5. ティンクルなごやの事業系古紙重点立入調査の結果について

180回	R1.11.9(土)	省略	<p>【議案】</p> <p>1. 第108回評議員会招集事項決定について</p>
181回	R1.12.11(水)	18:00~19:15	<p>【議案】</p> <p>1. 定款変更について</p> <p>2. 規程の変更について</p> <p>3. 新規整備事業の整備方針の変更について</p> <p>4. ティンクルなごや 業務委託契約について</p> <p>5. 評議員会の招集事項決定について</p> <p>【報告】</p> <p>1. 理事長の業務執行状況報告(9月~11月)</p> <p>2. 各事業所事業報告(4月~10月)</p> <p>3. 上半期予算執行報告</p> <p>4. 社会福祉法人指導監査報告</p>
182回	R2.3.18(水)	18:00~19:15	<p>【議案】</p> <p>1. 令和元年度補正予算(案)について</p> <p>2. 令和2年度事業計画(案)について</p> <p>3. 令和2年度予算(案)について</p> <p>4. 新規整備事業の建築設計・監理業務委託契約について</p> <p>5. 各種規程の変更について</p> <p>6. 名古屋市重症心身障害児者施設業務委託契約について</p> <p>7. 評議員会招集事項決定について</p> <p>【報告】</p> <p>1. 理事長の業務執行状況報告(12月~2月)</p> <p>2. 各事業所事業報告(4月~1月)</p> <p>3. 名古屋市重症心身障害児者施設の名古屋市指定管理料の返金報告</p> <p>4. 名古屋市重症心身障害児者施設の保健所立入検査結果報告</p> <p>5. 名古屋市重症心身障害児者施設の管理業務に係る中間点検及び評価報告</p> <p>6. 新規整備事業進捗状況報告(整備スケジュールの変更)</p>

5 評議員会の運営状況

(1) 2名が退任され、1名を補充した。1名の補充は理事会推薦を経て、評議員選任・解任委員会で選任された。新規就任(◎)、退任(○)の異動は以下のとおり。

(2) 評議員名簿(*1 定員は7名以上【定款第5条】)(*2 令和2年3月末日現在の情報による)

役職	氏名	評議員の資格等	任期	就任/退任など
評議員	福村真紀子	社会福祉法人の適正な運営に必要な 識見を有する者	令和3年4月1日以降の最初の定時評 議員会終結の時まで	異動なし
評議員	野村敬子	同上	同上	異動なし
評議員	加藤和雄	同上	同上	異動なし
評議員	○丸山秀樹	同上	—	退任
評議員	西澤有子	同上	同上	異動なし
評議員	浅井清正	同上	同上	異動なし
評議員	戎 弘志	同上	同上	異動なし
評議員	田中巖	同上	同上	異動なし
評議員	立松博	同上	同上	異動なし
評議員	谷江武士	同上	同上	異動なし
評議員	平賀貴光	同上	同上	異動なし
評議員	◎大下誠史	同上	同上	新任
評議員	○松島清子	同上	—	退任

(3) 評議員会の開催状況

106回	R1.6.11(火)	18:00~19:15	<p>【議案】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 平成30年度事業報告(案)について 2. 平成30年度決算報告(案)について 3. 新役員(理事)の選任について <p>【報告】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ティンクルなごや監査報告 2. 新規事業の候補地について
107回	R1.9.27(金)	18:00~19:30	<p>【議案】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 定款変更について 2. 役員等報酬規程変更について <p>【報告】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各事業所事業報告(4月~7月) 2. 施設整備に関する途中経過報告 3. ティンクルなごやの管理業務に係る点検及び評価について 4. ティンクルなごやの事業系古紙重点立入調査の結果について

108回	R1.11.12(火)	省略	【議案】 1. 定款変更について
109回	R1.12.20(金)	省略	【議案】 1. 定款変更について
110回	R2.3.27(金)	省略	【議案】 1. 令和元年度補正予算（案）について 2. 令和2年度事業計画（案）について 3. 令和2年度予算（案）について

【生活介護事業所 むつみグリーンハウス】

1 総論

「どんな重度障害者にも自立がある」「どんな重度障害者も成長し続ける自立がある」「地域生活支援のあり方を追求する」を支援のスタンスとして、日中活動型(2F)・作業型(3F)それぞれの取り組みを計画・実践した。利用者のニーズをしっかりと把握した上で実践できるよう、家族や利用者の面談、個別支援計画の見直しを計画的に行なうことができた。

生活介護事業は、利用者の利用日数が生活介護事業の収入に直結する。そのため、昨年度に引き続き、長期休みの利用者や休みがちな利用者への声かけや訪問支援を積極的に行なうなど、利用率維持の工夫をした。また、利用者確保に向け、特別支援学校からの施設見学・体験の依頼も受けてきた。結果、3月に特別支援学校新卒者の受け入れは2名できたものの大きな成果には至らず、利用率は減少した。さらに、新型コロナウイルス感染予防のため通所を控える利用者が出始め、3月以降の利用率に影響が出た。

それでも、職員を含む入館者への検温と消毒の義務付けや、外部への貸し部屋の中止など感染拡大防止の策を講じ、閉所判断をすることなく運営を続けることができた。

今後も、利用者確保に努める必要があり、日中活動型においては送迎体制の充実を図っていく。また、作業型においては近隣の特別支援学校・特殊学校への利用の働きかけを継続して行っていくとともに他事業所との連携を図り利用の増加を図る必要がある。

日中活動型は1日平均利用人数(土曜開所を除く)14.4名(前年度16.7名)、作業型は1日平均利用人数(土曜開所を除く)20.9名(前年度22.0名)であった。

*令和元年度登録者数と利用実績

		4月	5月	6月	7月	8月	9月
登録者数		60	60	60	59	59	59
開所日数(土曜日)		22(1)	23(2)	22(2)	23(1)	23(2)	22(3)
1日の平均利用人数		35.9人	32.9人	33.7人	35.8人	31.6人	33.8人
内訳	2F 平日延べ人数(平均)	315 (15.0)	283 (13.4)	273 (13.6)	327 (14.8)	305 (14.5)	289 (15.2)
	3F 平日延べ人数(平均)	467 (22.2)	450 (21.4)	440 (22.0)	482 (21.9)	398 (18.9)	415 (21.8)
	2F 土曜延べ人数(平均)	5 (5.0)	12 (6.0)	15 (7.5)	8 (8.0)	14 (7.0)	21 (7.0)
	3F 土曜延べ人数(平均)	4 (4.0)	12 (6.0)	14 (7.0)	7 (7.0)	12 (6.0)	19 (6.33)

		10月	11月	12月	1月	2月	3月
登録者数		58	57	57	57	57	59
開所日数(土曜日)		23(2)	23(3)	23(3)	22(3)	21(3)	23(2)
1日の平均利用人数		33.3人	31.2人	31.9人	32.4人	32.1人	31.9人
内訳	2F 平日延べ人数(平均)	315(15.0)	280(14.0)	290(14.5)	272(14.3)	249(13.8)	314(14.9)
	3F 平日延べ人数(平均)	425(20.2)	403(20.2)	408(20.4)	408(21.4)	390(21.6)	392(18.6)
	2F 土曜延べ人数(平均)	14(7.0)	23(7.7)	21(7.0)	18(6.0)	22(7.3)	14(7.0)
	3F 土曜延べ人数(平均)	12(6.0)	12(4.0)	15(5.0)	15(5.0)	10(3.3)	11(5.5)

【参考：直近3年度の延べ利用人数】

	平成29年度 (265日開所)	平成30年度 (268日開所)	令和元年度 (268日開所)
日中活動型	4,492	4,192	3,699
作業型	6,267	5,451	5,221
合計	10,759	9,643	8,920

【参考：直近3年度の利用登録者数(*いずれも当該年度の3月末時点での人数)】

	平成29年度	平成30年度	令和元年度
日中活動型	31	28	28
作業型	34	31	30
合計	65	59	58

2 作業型(3F)

1) 作業

既存の下請け作業に加えて、他の就労系事業所からボールペンの組み立てなどの新たな下請け作業を引き受けるなど、安定した作業量を利用者に提供することができた。作業が安定して提供できていることで、作業能力や作業効率も徐々にではあるが向上している。また納品やアルミ缶回収など、作業を通して外出する機会も増えて地域との繋がりが社会参加していることを利用者が実感することができた。

【参考：直近3年度の利用者の平均工賃】(単位：円)

	平成29年度	平成30年度	令和元年度
総売上	8,612,104	11,129,755	13,891,015
工賃	3,221,006	3,758,457	4,388,351
1人当たりの平均	78,563	104,401	146,278

2) 行事・取り組み

月に1回程度、取り組み（カラオケ、ゲーム、身だしなみ、調理、体操など）を行ない、作業以外の個々のニーズに対応することができた。また、年間を通して季節行事（ボウリング大会、忘年会など）を企画して実践することもできた。作業以外の取り組みや行事の充実、利用者のモチベーションに繋がっている。

3 日中活動型(2F)

1) 日中活動

普段の取り組みは安心・安全に重点を置き、個々の利用者の状態やニーズに応じたメリハリのあるプログラム（午前は活動的、午後はリラックス）を設定した。昨年に続き午後のプログラムでは、医師・理学療法士・サービス管理責任者・保護者・担当職員と連携してリハビリ計画書を作成し、個々の障害を把握した体操を継続することができた。こうした工夫が功を奏し、障害が重い利用者や医療ケアの必要な利用者も身体機能の低下や大きな事故もなく無事過ごすことができた。

2) 行事・取り組み

季節行事（水遊び、ハロウィン、バレンタイン、節分など）やイベント（BBQ、クリスマス会、音楽会、一日外出など）を毎月1回以上企画し、実践することができた。イベントや行事では、「季節を感じるができる」、「いつもと違う雰囲気や環境がよい刺激につながっている」と利用者や利用者の保護者からも好評であった。

4 嘱託医との連携

月に1度の診察を実施することができ、利用者の状況の把握に努めることができた。

インフルエンザやノロウイルスなど、季節的に流行が予見できる病気に対する積極的な注意喚起や予防の啓発により、令和元年度も流行性の病気で休む利用者は少なかった。

5 入所者・退所者

年度末に2名の新規利用者（週2日以上利用）の受け入れができた。退所者は4名で、内訳は、逝去1名、他事業所利用（入所系施設利用）の3名である。

○入所者

日中活動型（2F） 令和2年 3月 男性2名（中途1名、新卒者1名）

○退所者

作業型（3F） 令和元年 6月 男性1名

令和元年10月 男性1名

日中活動型（2F） 令和元年 9月 男性1名

令和2年 3月 女性1名

【居宅介護支援事業所 なごみ居宅サポートセンター】

【移動支援事業所 なごみ移動サポートセンター】

1 総論

障害者総合支援法に規定する障害福祉サービス〔居宅介護、重度訪問介護、行動援護、同行援護〕及び地域生活支援事業における移動支援を行なった。

常に利用者の意思決定を尊重し、思いやりの志を大切にしながら安心・安全なサービスを心掛けて取り組んだ。また、相談支援事業所や他の居宅支援事業所との連携（サービス相談や情報共有など）に努め、一つひとつのケアの質の向上を図った。

スタッフの異動により、新たな視点での意見交換ができ、業務の効率化が図れた反面、スタッフ及び利用者間での関係性の構築に課題を残す一年となった。

2 取り組み

（1）集団外出

年6回の企画したうち、5回実施、1回中止となった。中止のイベントは、本来10月実施予定のイベントだったが、当日の天候不良で一度は3月に順延、そのうち新型コロナウイルスの感染拡大の影響で中止を余儀なくされたイベントであった。

実施できた5回のイベントは順調に実施でき、外出等を通して利用者同士の関わりも増え、普段とは違う利用者の一面が垣間見られた。

直前に体調不良等で参加できない利用者もいたので、一人でも多くの利用者が参加できるよう、次回のイベントへの参加を積極的に呼びかけるなど配慮した。

《集団外出の状況》

7月	『半日外出（市内）』 第一弾	利用者4名・スタッフ6名の計10名 名古屋駅周辺「展望台巡り、名古屋めしを堪能」への外出
9月	『カラオケ』 第一弾	利用者3名・スタッフ4名の計7名 〔JOYJOY 金山セガ店〕
11月	『半日外出（市内）』 第二弾	利用者2名・スタッフ3名の計5名 「覚王山秋祭り」への外出
12月	『室内イベント』	利用者4名・スタッフ5名の計9名 むつみ交流室にて調理〔たこ焼き・ホットドック・デザート（パフェ）〕 & ゲーム
2月	『カラオケ』 第二弾	利用者4名・スタッフ5名の計9名 〔JOYJOY 金山セガ店〕

※10月『一日外出：FLIGHT OF DREAM(セントレア)』中止

(2) スタッフ研修

事業所内での研修として、むつみグリーンハウスの利用者を中心としたサービス提供や緊急時の対応方法などについて毎月継続して取り組んだ。

また、例年に引き続き集団外出を研修の一環として位置づけ、できるだけ多くの利用者に関われるよう工夫を図るとともに、全体でのスタッフ研修を実施し、事例検討や規範・記録の記入方法の再確認を行なった。交流する機会に限られる登録スタッフにとって、支援方法などについて闊達な意見交換の場となった。

シフト調整が難しく、全体研修への全員参加や外部研修の受講が叶わなかったことが今後の課題である。

(3) スタッフ募集

安定したスタッフ確保のため法人内の他事業と連携を図り、ハローワークや募集チラシ、人材紹介媒体を用いての継続した求人募集を行なったことにより、若干数の採用に繋がった。

介護員養成研修事業については、今年度の開講には至らなかった。来年度の開講に向けて、引き続き準備を進める。

3 事業実績

既存の契約者のサービス内容の見直しや、相談支援事業所等からの新規依頼に corres 応するよう努めた結果、昨年度よりもサービス提供時間を増やすことができて増収につながった。一方、単年度の実績としては、サービスの件数、契約者数、提供のべ時間数ともに年度当初から年度末にむけて微減であった。特に3月は、新型コロナウイルス感染拡大防止の自粛気運の影響で大幅な減少となった。

契約者減少の主な理由は、年度途中での転居や他事業所利用(入所系施設利用)であった。また、新規利用希望者からの問い合わせが同じ時間帯に重なることが多く、スタッフ不足で期待に応えられないこともあった。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
契約者数	42(24)	42(24)	42(24)	40(23)	41(24)	41(24)	41(24)	39(23)	39(23)	40(23)	40(23)	39(22)	39(22)
利用実績	36	35	35	34	34	34	32	31	29	31	32	30	393
居宅介護	10	10	10	9	9	9	9	9	10	10	10	10	115
重度訪問介護	14	15	15	15	16	15	15	14	14	13	13	14	173
行動援護	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	23
同行援護	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
移動支援	14	13	12	11	11	11	10	10	8	10	11	7	128
利用のべ件数	259	242	238	256	233	251	246	229	230	220	233	217	2,854
提供のべ時間数	469.5	434.25	458.5	479	408.75	460	439.25	434.25	418.75	392	422	387.5	5203.75
従業スタッフ数	13	13	13	14	14	14	14	14	14	14	15	15	15

※カッコ内は、むつみグリーンハウス利用者

4 事業の対象者

身体障害	知的障害	障害児	精神障害
29〔10〕	28〔8〕	0	2〔1〕

※〔 〕 単独手帳所持者

<重複> 身体+知的：19名 知的+精神：1名

5 事業の実施地域(名古屋市全域)

中区	中川区	昭和区	瑞穂区	港区	東区	計
11	3	4	1	6	1	39
熱田区	千種区	中村区	守山区	北区		
1	4	3	2	3		

【障害者相談センター 一歩】

1 基本相談支援

令和元年度の職員体制は平成 30 年度と同様、常勤スタッフ（相談支援専門員）2 名でお互いのケースの状況を共有し、連携しながら取り組んだ。

基本相談の大半を、例年と同様に電話での「福祉サービスの利用に関する支援」が占めている状況である。身体障害や知的障害のある利用者（家族含む）や関係事業所からの相談が中心であるが、精神に障害のある利用者からの相談が若干ではあるが増えている。相談の内容としては、主に「サービス利用に伴っての調整（事業所探し等）」や事業所と利用者との間でトラブルがあった場合の「関係修復の調整」などである。

2 計画相談

契約数については、123 名〔新規利用者 10 名、中途契約解除利用者 7 名（事業所変更や介護保険移行による支給決定終了）〕で、昨年度に比べ 3 名増加した。契約者の内訳としては、これまでと同様「むつみグリーンハウス」と「ティンクルなごや」の利用者を中心にしながら、地域の方（中区在住の方約 50 件）の計画相談支援を行なった。

むつみグリーンハウスの利用者を中心に、親の高齢化により介護が困難な状況となっており、入所施設等への移行を検討するケースが増えている。また、主介護者の怪我等での長期離脱により、緊急でのショートステイ利用、ヘルパーや入所施設等のサービス調整が必要となるケースが際立つ一年となった。入所施設については、名古屋市だけでは見つからず、市外の施設を調整することもあった。市内の施設への入所希望者が施設入所に至るまでの間、在宅生活を維持できるよう支援する重要度が増してきている。

計画作成(件)

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
5	9	7	8	12	5	14	7	8	10	11	11	107

平成 30 年度 133 件

モニタリング(件)

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
18	13	23	26	23	20	24	13	30	26	18	16	250

平成 30 年度 176 件

契約者地域（名古屋市）

中区	昭和区	瑞穂区	熱田区	中川区	港区	中村区	西区
51	5	5	4	8	8	4	9
北区	東区	千種区	緑区	天白区	名東区	守山区	南区
5	3	7	1	4	0	3	3

契約者地域（名古屋市以外）

東海市	蟹江町	一宮市	契約者数
1	1	1	123

平成 30 年度 契約者数 120 名

障害種別（令和元年度末）

身体障害者	知的障害者	精神障害者	難病
84	87	19	1

※身体障害と知的障害の重複している方が 65 名

身体障害と精神障害の重複している方が 2 名

難病と知的障害の重複している方が 1 名

3 障害者基幹相談支援センターとの連携

相談支援部会や全体会など中区障害者自立支援連絡協議会に定期的に参加し、相談支援業務に必要となる情報収集や課題を共有する中で、他の相談機関とのネットワークづくりを図った。また、必要に応じて個々のケース等で思い悩んだ際には、基幹相談支援センターや他の相談機関に適宜相談し、利用者のニーズの充足にむけ最善な支援が行なえるよう努めた。

【中区障害者自立支援連絡協議会】

4月15日	相談支援部会①	10月21日	相談支援部会⑦
5月20日	相談支援部会②	11月19日	全体会②
5月30日	全体会①	11月18日	相談支援部会⑧
6月17日	相談支援部会③	12月16日	相談支援部会⑨
7月23日	相談支援部会④【見学会】 「福祉用具・住宅改造について」(なごや福祉用具プラザ)	1月24日	相談支援部会⑩【見学会】 「精神科病院とデイケアについて」(精治寮病院)
8月19日	相談支援部会⑤	2月17日	相談支援部会⑪
9月17日	相談支援部会⑥ 「事例検討会」	3月16日	相談支援部会⑫ ※中止：新型コロナウイルス感染防止のため

4 職員研修・人材育成

法人内研修として、中区障害者基幹相談支援センターと合同で、隔月（奇数月）に相談支援部門研修として、事例検討会を中心に行なった。各々の役割を分担し、相談員として必要となる技術や知識などのスキルを身に付けられるよう努めた。事例検討を行なう中で、様々な視点からの受け止め方やアセスメントで聞き取れていない事象があること等の課題点を洗い出す機会となった。また、外部研修に参加し、専門的なスキルを高められるよう取り組んだ。

【法人内合同研修】〔(相) 一歩+障害者基幹相談支援センター〕

日時	活動内容	日時	活動内容
5月8日	事例検討会 「脳性麻痺」	11月13日	事例検討会 「脳性麻痺」≪両親高齢≫
7月10日	事例検討会 「筋ジストロフィー症（デュセンヌ型）」	1月8日	事例検討会 「脳性麻痺」≪独居≫
9月11日	事例検討会 「器質性妄想性障害（統合失調症様）、てんかん」	3月11日	令和元年度研修振り返り 令和2年度研修計画 研修「臨床心理士の業務内容等について」

【外部研修】

<ul style="list-style-type: none"> • これだけは知っておきたい薬の基礎知識
<ul style="list-style-type: none"> • 訪問看護の活用と連携 ～その人らしい療養生活をサポート～

【中区障害者基幹相談支援センター】

1 総論

令和元年度は名古屋市より令和元年度から令和5年度までの5年間の業務委託を受けた中で1年目の年度であった。日々の相談内容への対応方針を確認するための会議時間を確保するために、開所時間を「9:00～17:30」→「9:00～17:00」に変更したことで、情報の共有と対応方針を協議・確認する時間を担保することができ、適切な支援に繋げることができた。

令和元年度の総合的な相談状況としては「相談支援の年度累計」「障害種別」「支援内容・方法の合計」など項目について、平成30年度と比べるとほぼ横ばいの状況であった。平成26年度以降、精神に障害のある方の相談が増加する中、鶴舞メンタルクリニックのスーパーバイズ契約による専門的な助言を受けながら支援を展開した。

計画相談については、生活状況が安定したケースで且つ、本人の了承を得られたケースから他の特定相談事業所へ移行調整を行なうことで、緊急的に対応が必要な処遇困難なケースに対応できるような環境整備を行なった。

中区での地域環境作りとしては、中区内に新規で立ち上がる児童関係事業所が増え、中区単独での活動に対するニーズが高まったことを受け、これまで昭和区と合同で実施していた「児童部会」を中区単独で立ち上げ、新規の部会として活動を行なった（昭和区、瑞穂区と3区合同での活動も引き続き実施）。全体活動状況としては後半、コロナウイルス感染症予防のため中止になった活動はあったものの、ほぼ計画通り活動を実施することができた。また、中区で抽出された地域課題については2か月ごとに実施している東ブロック会で検討し、そこでも解決が難しい場合には名古屋市自立支援連絡会にあげ、名古屋市全体の課題として検討できるよう取り組んだ。すでに課題を改善するための部会を立ち上げ取り組んでおり、その中で中区としては「人材育成部会」にブロックの代表として参加し、基幹相談センターの職員及び特定相談事業所の相談員の人材育成を目的に取り組んだ。

精神に障害がある方の地域移行・地域定着を円滑に進められるような仕組みについては、今年度もブロックごとに分かれ、名古屋市や区役所（保健センター）、医療機関などと連携し、「協議をする場」「研修会」「各病院で説明会」などを行なった。

実際のケースにおける地域移行支援については、はじめて精神科病院からグループホームへの移行支援を1ケース行なった。病院訪問や地域の移行先の調整などを行ないながらスムーズに移行の支援を実施した。しかし、定着の部分で移行1ヶ月後に行方不明になり、約半年にわたり行方が分からない状況が続くなど、地域移行・定着の難しさを痛感するケースとなった。

障害支援区分認定調査については、調査件数が少ない予定の年度であったが、管轄の中区以外の北区の応援も行なったこともあり、これまでで一番多い件数であった平成30年度の308件に次ぐ245件となった。

基幹相談センターの機能として求められる業務や期待が日々高くなる傾向が強く、新

たに「名古屋市障害福祉サービス事業新規参入者研修への講師派遣」「児童相談機関連絡会への参加」を行なった。また、こうした求められる業務や役割に対応するため、個々の職員のスキルアップを目的にした研修体制を整え実施した。法人内研修としては「基幹相談センター単独の研修会」、相談部門として「基幹相談センター、一步の合同研修会」を行なった。事例検討をベースにしながら「司会」「書記」「事例提供者」などの役割を設定し、年間を通して繰り返し研修を行なった。そして、新たに外部研修で学んだ内容を研修報告会という形で全体で共有する時間も設定した。

また、法人内で獲得することが困難な内容については、27回に及ぶ外部の研修に積極的に参加(詳細は p32-34)することでスキルアップの向上に努めた。

2 事業内容

(1) 総合相談 (35頁参照)

(2) 処遇困難な障害者(児)への相談支援(計画相談)

【サービス等利用計画】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
計画案	1	2	5	1	1	1	2	5	0	1	2	1	22
本計画	4	1	1	5	1	0	1	2	5	0	1	2	23
モニタリング	4	7	4	4	11	8	6	5	9	5	7	3	73
合計	9	10	10	10	13	9	9	12	14	6	10	6	118

平成 30 年度 合計実績 143 件

平成 29 年度 合計実績 112 件

【契約者数】令和 2 年 3 月末現在(契約者数 17 名)

障害種別	契約者数	居住地
身体障害	6名	中区5名、中村区1名
知的障害	4名	中区4名
精神障害	5名	中区4名
児童	3名	中区3名

※重複障害者 1 名

(3) 地域環境作り(人材育成) (36頁参照)

〔専門部会の活動概要〕

■相談支援部会

① 専門部会の検討テーマ・目的

- 相談支援専門員の育成
- 相談支援に対する課題の抽出・整理・具体的な対応
- 相談支援に係るネットワーク作り

② 専門部会の開催状況と主な協議内容

	日時	主な協議内容	参加機関	参加人数
1	4月15日	<u>各相談機関の状況共有とケース課題について協議</u> 【主な内容】 ・社会資源情報の共有 ・各相談機関が困っているケースを共有し、課題の抽出・具体的な対応について検討	9 機関	15 名
2	5月20日	<u>各相談機関の状況共有とケース課題について協議</u> 【主な内容】 ・社会資源情報の共有 ・各相談機関が困っているケースを共有し、課題の抽出・具体的な対応について検討	9 機関	16 名
3	6月17日	<u>各相談機関の状況共有とケース課題について協議</u> 【主な内容】 ・社会資源情報の共有 ・各相談機関が困っているケースを共有し、課題の抽出・具体的な対応について検討	6 機関	11 名
4	7月23日	<u>スキルアップ研修の実施（見学会）</u> 【主な内容】 ・見学会（研修会） 「福祉用具・住宅改造について」 場所：なごや福祉用具プラザ	10 機関	19 名
5	8月19日	<u>各相談機関の状況共有とケース課題について協議</u> 【主な内容】 ・社会資源情報の共有 ・各相談機関が困っているケースを共有し、課題の抽出・具体的な対応について検討	6 機関	11 名
6	9月17日	<u>スキルアップ研修の実施（事例検討会）</u> 【主な内容】 ・事例検討会 事例提供者（あんあん居宅介護支援事業所）	7 機関	12 名
7	10月21日	<u>各相談機関の状況共有とケース課題について協議</u> 【主な内容】 ・社会資源情報の共有	6 機関	11 名

		・各相談機関が困っているケースを共有し、課題の抽出・具体的な対応について検討		
8	11月18日	各相談機関の状況共有とケース課題について協議 【主な内容】 ・社会資源情報の共有 ・各相談機関が困っているケースを共有し、課題の抽出・具体的な対応について検討	8 機関	12 名
9	12月16日	各相談機関の状況共有とケース課題について協議 【主な内容】 ・社会資源情報の共有 ・各相談機関が困っているケースを共有し、課題の抽出・具体的な対応について検討	10 機関	18 名
10	1月24日	スキルアップ研修会の実施（見学会） 【主な内容】 ・見学会 【精神科病院とデイケアについて】 場所：精治寮病院	7 機関	10 名
11	2月17日	各相談機関の状況共有とケース課題について協議 【主な内容】 ・社会資源情報の共有 ・各相談機関が困っているケースを共有し、課題の抽出・具体的な対応について検討	7 機関	9 名
12	3月16日	中止（新型コロナウイルス感染症拡大防止のため）		
合計			11 回	85 機関 144 名

■福祉ふれあいサポーター部会

① 専門部会の検討テーマ・目的

○講演会やイベント活動などを通じて、地域住民や福祉関係機関等に対して障害の理解に対する啓発を行なう

② 専門部会の開催状況と主な協議内容

	日時	主な協議内容	参加機関	参加人数
1	6月20日	地域のイベント参加について協議 【主な内容】 ・活動目的と令和元年度活動の確認 ・「中区安心・安全・快適なまちづくりフェスタ 2019」の出展内容の検討	6 機関	8 名

2	7月29日	<u>地域のイベント参加について協議</u> 【主な内容】 ・「中区安心・安全・快適なまちづくりフェスタ 2019」の 出展内容の検討 ・部会長の選出	6 機関	8 名
3	9月13日	<u>地域のイベント参加について協議</u> 【主な内容】 ・「中区安心・安全・快適なまちづくりフェスタ 2019」の 出展内容の検討	6 機関	9 名
4	9月28日	<u>地域のイベントへの参加</u> 【主な内容】 ・「中区安心・安全・快適なまちづくりフェスタ 2019」 内容：ボッチャ体験 場所：オアシス 21	9 機関	385 名
5	10月31日	<u>9月イベントの振り返りと2月のイベントについて協議</u> 【主な内容】 ・「中区安心・安全・快適なまちづくりフェスタ 2019」の 振り返り ・「フライングディスク体験会」の内容について検討	6 機関	9 名
6	12月3日	<u>2月のイベントについて協議</u> 【主な内容】 ・「フライングディスク体験会」の内容について検討	5 機関	7 名
7	1月27日	<u>2月のイベントと令和2年度年間計画について協議</u> 【主な内容】 ・「フライングディスク体験会」の内容について検討 ・「令和2年度年間計画」について検討	10 機関	13 名
8	2月9日	<u>イベントへの実施</u> 【主な内容】 ・「フライングディスク体験会」 場所：中スポーツセンター	7 機関	35 名
9	2月19日	<u>2月のイベントと令和元年度の振り返り、令和2年度の 活動計画について協議</u> 【主な内容】 ・「フライングディスク体験会」の振り返り ・「令和元年度活動」の振り返り ・「令和2年度活動計画」について検討	4 機関	6 名
合計			59 機関	480 名

■広報部会

① 専門部会の検討テーマ・目的

- 区内の社会資源情報の集約
○中区障がい福祉サービスガイドブックの企画・編集

② 専門部会の開催状況と主な協議内容

	日時	主な協議内容	参加機関	参加人数
1	5月17日	<u>ガイドブック更新作業について協議</u> 【主な内容】 ・広報部会の目的の確認 ・令和元年度活動の確認 ・下原稿作成依頼先について	5 機関	7 名
2	6月21日	<u>ガイドブック更新作業について協議</u> 【主な内容】 ・ガイドブックのレイアウト、掲載内容について ・ガイドブックの情報集約方法について ・下原稿作成依頼先について	4 機関	6 名
3	7月19日	<u>ガイドブック更新作業について協議</u> 【主な内容】 ・ガイドブックのレイアウト、表裏表紙、掲載内容について ・ガイドブックの情報集約方法について ・下原稿作成依頼先について	4 機関	5 名
4	11月21日	<u>ガイドブック更新作業について協議</u> 【主な内容】 ・ガイドブックの原稿確認 ・ガイドブック配布先と今後の予定について確認	5 機関	7 名
5	3月3日	<u>中止（新型コロナウイルス感染症防止のため）</u>		
合計		4 回	18 機関	25 名

■ネットワーク部会

① 専門部会の検討テーマ・目的

- 障害のある方が自立して安心して地域生活を送れるように、障害福祉・医療・介護・住まい・社会参加・教育などのネットワークを構築し、支援体制の充実を図る

② 専門部会の開催状況と主な協議内容

	日時	主な協議内容	参加機関	参加人数
1	5月24日	<u>地域の社会資源の共有とネットワーク作り</u> 【主な内容】 ・施設見学会 「ひゅーまにあ名古屋栄」(就労移行支援事業所)	19 機関	25 名
2	7月17日	<u>地域の社会資源の共有とネットワーク作り</u> 【主な内容】 ・施設見学会 「CBT-LINKS」(A型) 「あいち就労支援センター」(就労移行支援事業所)	19 機関	26 名
3	9月26日	<u>地域の社会資源の共有とネットワーク作り</u> 【主な内容】 ・施設見学会 「かくれんぼ鶴舞」(基準該当生活介護)	10 機関	17 名
4	10月17日	<u>研修会を実施(防災対策について)</u> 【主な内容】 ・研修会 「防災用品展示説明会と非常食試食会」 講師：株式会社眞照 場所：中区在宅サービスセンター3階研修室	20 機関	29 名
5	12月5日	<u>地域の社会資源の共有とネットワーク作り</u> 【主な内容】 ・施設見学会 「株式会社リバティ就労継続支援 A 型事業所トレイト」	16 機関	21 名
6	1月24日	<u>地域の社会資源の共有とネットワーク作り</u> 【主な内容】 ・見学会 「名古屋市障害者差別相談センター」 「名古屋市障害者・高齢者権利擁護センター北部事務所」 「名古屋市成年後見あんしんセンター」 「名古屋市障害者虐待相談センター」	25 機関	34 名
7	3月5日	研修会 「アンガーマネジメント研修」 <u>※延期(新型コロナウイルス感染症防止のため)</u>		
合計		6回	109 機関	152 名

■児童部会

① 専門部会の検討テーマ・目的

- 児童関係機関のネットワークの構築
- 児童に関する情報共有
- 児童に関する課題の抽出・整理・具体的な対応

② 専門部会の開催状況と主な協議内容

	日時	主な協議内容	参加機関	参加人数
1	4月18日	3区合同で開催する「性の学習会」イベントの協議 【主な内容】 ・3区合同（中区、瑞穂区、昭和区） 「性の学習会 企画1」開催内容について検討	5 機関	8 名
2	5月22日	「中区内の社会資源を知る」ための企画を実施 【主な内容】 ・見学会・事業説明会 「中保健センター」 「中区役所民生子ども課」	12 機関	17 名
3	6月6日	3区合同で開催する「性の学習会」イベントの協議 【主な内容】 ・3区合同（中区、瑞穂区、昭和区） 「性の学習会 企画1」開催内容について検討	5 機関	8 名
4	7月18日	3区合同で開催する「性の学習会」イベントの協議 【主な内容】 ・3区合同（中区、瑞穂区、昭和区） 「性の学習会 企画1」開催内容について検討	5 機関	8 名
5	8月23日	3区合同で「性の学習会」イベントを実施 【主な内容】 ・3区合同（中区、瑞穂区、昭和区） 「性の学習会 企画1」 FunFun Kid's Summer Fes!! ころとからの のふれあいデー 場所：瑞穂区役所講堂	15 機関	94 名
6	9月10日	3区合同で開催する「性の学習会」イベントの協議 【主な内容】 ・3区合同（中区、瑞穂区、昭和区） 「性の学習会 企画1」振り返り 「性の学習会 企画2」開催内容について検討	6 機関	10 名

7	9月30日	3区合同で「性の学習会」イベントを実施 【主な内容】 ・3区合同（中区、瑞穂区、昭和区） 「性の学習会 企画2」 せいのはなし～障がいのある子ども・若者の心と体を学ぶ講座～ 講師：伊藤 修毅 （日本福祉大学子ども発達学部心理臨床学科准教授） 場所：昭和区役所 604 会議室	12 機関	30 名
8	11月27日	「中区内の社会資源を知る」ための企画を実施 【主な内容】 ・見学会・事業説明会 「中央療育センター」	10 機関	14 名
9	1月27日	3区合同で開催する「性の学習会」イベントの協議 【主な内容】 ・3区合同（中区、瑞穂区、昭和区） 「性の学習会 企画3」開催内容について検討	5 機関	10 名
10	2月4日	「中区内の社会資源を知る」ための企画について協議 【主な内容】 ・令和元年度の活動の振り返り ・令和2年度の活動について ・令和元年度3区合同「性の学習会」について	8 機関	11 名
11	3月30日	3区合同で開催する「性の学習会」イベント 「FunFunKids SPRING Fes」 ※中止（新型コロナウイルス感染症拡大防止のため）		
合計		10回	83 機関	210 名

〔運営会議の活動概要〕

① 運営会議の検討テーマ・目的

○協議会の進捗状況確認 ○地域課題の整理・課題の抽出・検討 ○社会資源情報の集約
--

② 運営会議の開催状況と主な協議内容

	日時	主な協議内容	参加機関	参加人数
1	4月26日	協議会の活動状況と課題、計画について協議 【主な内容】	7 機関	12 名

		<ul style="list-style-type: none"> ・社会資源情報の確認 ・平成 30 年度活動報告（課題集計）の確認 ・令和元年度活動計画の確認 ・各部会の進捗状況確認 		
2	6月26日	<u>協議会の活動状況と課題について協議</u> 【主な内容】 <ul style="list-style-type: none"> ・社会資源情報の確認 ・各部会の進捗状況確認（課題共有） ・地域支援東ブロック調整会議の進捗状況確認 	6 機関	11 名
3	8月30日	<u>協議会の活動状況について協議</u> 【主な内容】 <ul style="list-style-type: none"> ・社会資源情報の確認 ・各部会の進捗状況確認 ・地域支援東ブロック調整会議の進捗状況確認 	5 機関	9 名
4	10月28日	<u>協議会の活動状況と課題について協議</u> 【主な内容】 <ul style="list-style-type: none"> ・社会資源情報の確認 ・各部会の進捗状況確認（課題共有） ・第 2 回全体会の確認 	6 機関	11 名
5	12月20日	<u>協議会の活動状況と課題について協議</u> 【主な内容】 <ul style="list-style-type: none"> ・社会資源情報の確認 ・各部会の進捗状況確認（課題共有） ・第 2 回全体会の振り返り 	8 機関	13 名
6	3月9日	<u>協議会の活動状況と課題について協議</u> 【主な内容】 <ul style="list-style-type: none"> ・社会資源情報の確認 ・各部会の進捗状況確認（課題共有） ・令和 2 年度活動計画確認 ※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、メンバーを限定して開催	3 機関	4 名
合計		6 回	35 機関	60 名

〔全体会の活動概要〕

① 全体会の開催状況と主な議題

	日時	主な議題	参加機関	参加人数
1	5月30日	【主な内容】 一部 <ul style="list-style-type: none"> ・平成 30 年度活動報告 ・令和元年度活動計画 	60 機関	68 名

		<ul style="list-style-type: none"> 精神障害者にも対応した地域包括システムの構築 新規参入事業所紹介 二部 <ul style="list-style-type: none"> 研修会 「これだけは知っておきたい薬の基礎知識」 講師：愛知県中薬剤師会副会長 丸の内大島薬局 大島秀康氏 		
2	11月19日	【主な内容】 一部 <ul style="list-style-type: none"> 令和元年度前期（4月～10月）活動報告 精神障害者にも対応した地域包括システムの構築 新規参入事業所紹介 地域生活移行個別支援特別加算について（愛知県地域生活定着支援センター） 二部 <ul style="list-style-type: none"> 研修会 「訪問看護の活用と連携 ～その人らしい療養生活をサポート～」 講師：一般社団法人名古屋市療養サービス事業団 名古屋市港区・熱田訪問看護ステーション 所長 中村 美喜氏 	43 機関	53 名
合計		2回	103 機関	121 名

② 協議会全体の活動状況

部会名	開催回数（計画）
全体会	2回（2）
運営会議	6回（6）
相談支援部会	11回（12）
福祉ふれあいサポーター部会	9回（8）
広報部会	4回（5）
ネットワーク部会	6回（7）
児童部会	10回（7）
合計	48回（47）

（4）地域移行・地域定着支援

契約者数 1名（令和元年度契約者）

実績 2件（犬山病院 → グループホーム）

【主な活動】

日時	活動内容
6月18日	第1回地域支援東ブロック調整会議
8月20日	第2回地域支援東ブロック調整会議
11月11日	第3回地域支援東ブロック調整会議
2月4日	第4回地域支援東ブロック調整会議
3月2日	地域支援ブロック調整会議 4ブロック合同報告会 ※中止（コロナウイルス感染症拡大予防のため）
3月5日	地域支援東ブロック研修会 ※中止（コロナウイルス感染症拡大予防のため）

(5) 権利擁護

【虐待相談件数】

受付件数： 2件

平成30年度受付件数 4件

平成29年度受付件数 0件

【差別相談件数】

受付件数： 0件

平成30年度受付件数 0件

平成29年度受付件数 0件

(6) 障害支援区分認定調査

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
中区 (区役所)	6	9	9	15	13	10	6	7	6	8	5	7	101
中区 (保健C)	6	6	5	5	5	2	8	9	12	8	10	10	86
北区 (区役所)	6	3	6	7	1	7	2	10	2	3	3	8	58
合計	18	18	20	27	19	19	16	26	20	19	18	25	245

平成30年度実績 308件

平成29年度実績 152件

(7) 障害者賃貸住宅入居等サポート事業による入居支援

実績： 2件

平成30年度実績 2件

平成29年度実績 4件

(8) 障害者自立支援配食サービスのアセスメント等

	身体	知的	精神	難病	合計
新規	2	0	4	0	6
再アセスメント	11	3	6	0	20
合計	13	3	10	0	26

平成 30 年度実績 23 件

平成 29 年度実績 28 件

(9) 障害者サロン（よりみちサロン、ふれんず）

【よりみちサロン+ふれんず】 月 1 回（第 4 土曜日） 開催回数（11 回）

日 時	活動内容	日 時	活動内容
4 月 27 日	ハーバリウム製作	10 月 26 日	紅白対抗はねっこゲーム
5 月 25 日	むつみ祭りポスター作り	11 月 30 日	日帰りバス旅行
6 月 8 日	むつみ祭り（ジュース販売）	12 月 21 日	クリスマス会
7 月 27 日	御坊夏祭り練習（バルーン作り）	1 月 25 日	お正月遊び
8 月 24 日	御坊夏祭り（バルーン作り）	2 月 23 日	マジックショーと体験
9 月 28 日	たこ焼き風パーティー	3 月 28 日	※中止（コロナウイルス感染症拡大予防の為）

【ふれんず】 7 回

日 時	活動内容
4 月 10 日	ボラネットなかまんなか連絡会①
5 月 22 日	ボラネットなかまんなか総会
6 月 14 日	ボラネットなかまんなか連絡会②
7 月 24 日	ボラネットなかまんなか連絡会③
10 月 7 日	ボラネットなかまんなか連絡会④
11 月 27 日	ボラネットなかまんなか連絡会⑤
2 月 5 日	ボランティア交流会

(10) その他の活動

【基幹相談支援センター関係会議等】 21 回

日 時	活動内容
4 月 15 日	第 1 回人材育成部会
5 月 20 日	第 1 回障害者基幹相談支援センター運営・調整会議
5 月 20 日	第 2 回人材育成部会
5 月 23 日	第 1 回東ブロック会
6 月 11 日	第 2 回東ブロック会

6月12日	進路関係機関連絡会
6月18日	特別支援学校等卒後対策連絡協議会全体会
7月22日	第2回障害者基幹相談支援センター運営・調整会議
7月22日	第3回人材育成部会
9月5日	第3回東ブロック会
10月15日	第4回東ブロック会
10月18日	第3回障害者基幹相談支援センター運営・調整会議
10月18日	第4回人材育成部会
12月6日	第5回人材育成部会
12月9日	第5回東ブロック会
1月14日	第6回東ブロック会
1月17日	第6回人材育成部会
1月22日	依存症問題ネットワーク会議
2月14日	第4回障害者基幹相談支援センター運営・調整会議
2月14日	第7回人材育成部会
2月19日	児童相談機関連絡会
3月4日	名古屋市リハビリテーション事業団介護ロボット等取り組み連絡会 ※中止（コロナウイルス感染症拡大予防のため）

【講師派遣等】7回

日時	活動内容
9月26日 9月27日 10月24日 10月25日 11月21日 11月22日	愛知県相談支援従事者初任者研修
12月27日	名古屋市障害福祉サービス事業新規参入者研修

【地域の活動】8回

日時	活動内容
5月24日	第4次中区地域福祉活動計画第1回推進チーム会議
6月1日	中区ボランティア・NPO 応援成審査会
7月2日	第4次中区地域福祉活動計画第2回「個別支援」ワーキンググループ
8月23日	第4次中区地域福祉活動計画第3回「個別支援」ワーキンググループ
10月23日	第4次中区地域福祉活動計画第4回「個別支援」ワーキンググループ
12月13日	第4次中区地域福祉活動計画第5回「個別支援」ワーキンググループ
2月25日	第4次中区地域福祉活動計画第6回「個別支援」ワーキンググループ

2月14日	中区福祉教育連絡会
-------	-----------

3 研修

<法人内会議> 12回

内 容		時 間	
現場会議		第4水曜日 18:00~20:00	
4月24日	7月24日	10月23日	1月22日
5月22日	8月28日	11月27日	2月26日
6月26日	9月25日	12月25日	3月25日

【法人内研修】当センター 7回

日 時	活動内容	日 時	活動内容
4月10日	事例検討会 「統合失調症」	10月23日	講義 「精神科の薬を知って支援 につなげよう」 鶴舞こころのクリニック 看護師 傳田
6月12日	事例検討会 「心臓疾患」 「発達障害」	12月11日	研修報告会 「障害のある方たちの災害 対応」
8月7日	研修報告会 「精神障害にも対応した地域 包括ケアシステムについて」	2月13日	事例検討 「躁うつ病」 「薬物依存症」
10月9日	事例検討 「回避性人格障害」 「発達障害」		

【法人内合同研修】（基幹相談支援センター＋障害者相談センター一歩）6回

日 時	活動内容	日 時	活動内容
5月8日	事例検討 「脳性麻痺」	11月13日	事例検討会 「脳性麻痺」
7月10日	事例検討 「筋ジストロフィー」	1月8日	事例検討会 「脳性麻痺」
9月11日	事例検討会 「妄想性障害」 「てんかん」	3月11日	令和元年度研修振り返り 講義 「臨床心理士の仕事について」 鶴舞こころのクリニック 臨床心理士 高木

【外部研修】27回

年月日	研修名	主催	内容
4月17日	障害支援区分認定調査員研修	愛知県	講義 「認定調査員研修」
4月25日	名古屋市相談支援従事者研修「初任者クラス」	名古屋市自立支援連絡会（人材育成部会）	講義・グループワーク 「基幹Cの委託内容」 「基幹Cの業務の実際」
6月20日	第1回地域共生社会をめざす「司法と福祉の情報交換会」	愛知県地域生活定着支援センター	一部（映像を見ながら考える） （高齢女性の受刑生活と出所後の支援） 二部（グループワーク） （高齢女性事例の検討）
7月23日	第2回地域共生社会をめざす「司法と福祉の情報交換会」	愛知県地域生活定着支援センター	一部（講演） 「再犯防止推進法」の概要 二部（講演） 「入口支援の現状報告」
8月23日	名身連第一ワークス・デイサービス現況説明会	名身連	事業説明会 「名身連第一ワークスと第一デイサービスの現況説明会」
10月7日	愛知県障害者虐待防止・権利擁護研修「相談窓口職員向け」	愛知県	講義・演習 「障害者虐待の対応について」
10月31日	自殺ハイリスク者等支援研修	名古屋市	講義 自殺ハイリスク者への対応 「具体的なケースと実践の紹介」
11月1日	第2回経営者・施設長セミナー	市社協	講義 大規模災害発生時の対応と平常時から備えておくべきこと 「障害者施設の視点から」
12月4日 12月11日 12月18日	福祉・介護職員の人材育成に活かすスーパービジョン	市社協	講義・演習 「業務の振り返り」 「スーパービジョン理論」 「スーパービジョン演習」 「スーパービジョンの実際」

12月6日	名古屋市相談支援従事者研修（共通全体）	名古屋市自立支援連絡会（人材育成部会）	講義・演習 「多種職連携（チームアプローチ）の考えと展開方法」
12月11日	高齢者等の消費者被害に関する勉強会	愛知県弁護士会	講演 「障害者の消費行動と消費者トラブルに関する調査」 「徳島県下における消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置の意義について」
12月12日	居住支援セミナー	名古屋市・名古屋市住宅確保用配慮者居住支援協会	一部（講演） 「居住支援の基礎知識」 二部（パネルディスカッション） 「居住支援活動のネットワークづくりを考える」
1月9日	名古屋市仕事・暮らし自立サポートセンター大曽根見学会	名古屋市仕事・暮らし自立サポートセンター	見学会・講義 「ソーネおおぞね見学」 「事業概要説明及び事例紹介」 「テーマ別質疑応答」
1月17日	名古屋市相談支援従事者研修（中堅者クラス）	名古屋市自立支援連絡会（人材育成部会）	事例発表 「事例の振り返りと意見交換」 ファシリテーター 「事例の振り返りの司会」
1月17日	名古屋市高齢・障害福祉職員研修「防災研修」	市社協	講義・演習 「福祉施設・事業所における防災体制と災害対応」
1月27日	高齢者虐待・障害者虐待相談及び障害者差別「地域相談窓口」従事者職員向け合同研修	名古屋市高齢者・障害者虐待相談センター	講義・演習 「知的障害のある人のコミュニケーション特性と面接スキルを学ぶ」
1月29日	名古屋市仕事・暮らし自立サポートセンター名駅見学会	名古屋市仕事・暮らし自立サポートセンター	見学会・講義 「名駅見学」 「事業概要説明及び事例紹介」 「テーマ別質疑応答」
1月30日	第7回地域共生社会をめざす「司法と福祉の情報交換会」	愛知県地域生活定着支援センター	報告会 「入口支援の概要」 「事例報告」

1月31日	名古屋市高齢・障害福祉職員研修	市社協	講義・演習 「職場のメンタルヘルス 法的知識と実践的対応」
2月12日	地域生活支援研修	市社協	講演・ワークショップ 「8050 問題に代表される長期高齢化するひきこもりと家族の支援について考える」 「要介護の母親とひきこもり状態の息子、就労経験のない娘の三人世帯への支援」
2月12日 2月13日 2月19日 2月20日 2月21日	愛知県主任相談支援専門員研修	愛知県	講義・演習 「主任相談支援専門員研修」
2月22日 <u>※中止</u>	NHKハートフォーラム	りんくす名古屋 NHK	講演会 「実は身近な発達障害 共生社会について考える」
2月27日 <u>※中止</u>	若年性認知症相談職員向け研修	名古屋市認知症相談支援センター	講義・座談会 「前頭側頭型認知症の医学的理解、ケア、意思決定、支援」
2月28日 <u>※中止</u>	名古屋市相談支援従事者研修（共通全体）	名古屋市自立支援連絡会（人材育成部会）	講義 「相談支援職の記録の書き方」
3月10日 <u>※中止</u>	名古屋市相談支援従事者研修「初任者クラス」	名古屋市自立支援連絡会（人材育成部会）	講義・グループワーク 「OJTシートをもとに1年間の振り返り」 「支援者のメンタルヘルス」
3月13日 <u>※中止</u>	精神障害者の地域移行関係職員に対する研修	名古屋市精神保健福祉センター	講義 「名古屋市における精神障害にも対応した地域包括システム構築に向けた取り組み」 「精神障害者の障害特性と総論的理解、具体的支援方法」 「精神障害者ピアサポーターによる体験発表会」

(第3号様式)

事業内容報告書

中区障害者基幹相談支援センター (計)

令和元年 合計

(年度累計・相談支援を利用している障害者等の人数)

	実人数	身体障害	重症心身障害	知的障害	精神障害	発達障害	高次脳機能障害	その他
障害者	348	90	1	75	168	27	13	13
障害児	9	4	0	6	1	0	0	0
計	357	94	1	81	169	27	13	13

難病患者(その他の再掲)
1
0
1

支援内容・方法

		福祉サービスの利用等に関する支援	障害や症状の理解に関する支援	健康・医療に関する支援	不安の解消・情緒安定に関する支援	保育・教育に関する支援	家族関係・人間関係に関する支援	家計・経済に関する支援	生活技術に関する支援	就労に関する支援	社会参加・余暇活動に関する支援	権利擁護に関する支援	その他	計	虐待相談(権利擁護の再掲)
訪問	訪問	220	1	17	5	2	3	1	4	0	0	3	43	299	0
	同行	16	1	5	1	0	0	3	2	1	0	7	11	47	0
	個別支援会議	29	1	4	0	3	2	1	1	0	0	0	3	44	0
	関係機関調整	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	5	0
	その他	37	4	2	0	0	0	1	0	1	9	0	94	148	0
	小計	305	7	28	6	5	5	6	7	2	9	12	151	543	0
来所	来所	168	10	28	75	4	6	9	13	12	113	5	83	526	0
	電話	793	64	297	981	23	55	20	38	86	178	48	332	2915	0
	電子メール	60	6	24	9	0	2	8	5	1	0	2	49	166	0
	小計	1021	80	349	1065	27	63	37	56	99	291	55	464	3607	0
計		1326	87	377	1071	32	68	43	63	101	300	67	615	4150	0
ピアカウンセリング(再掲)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

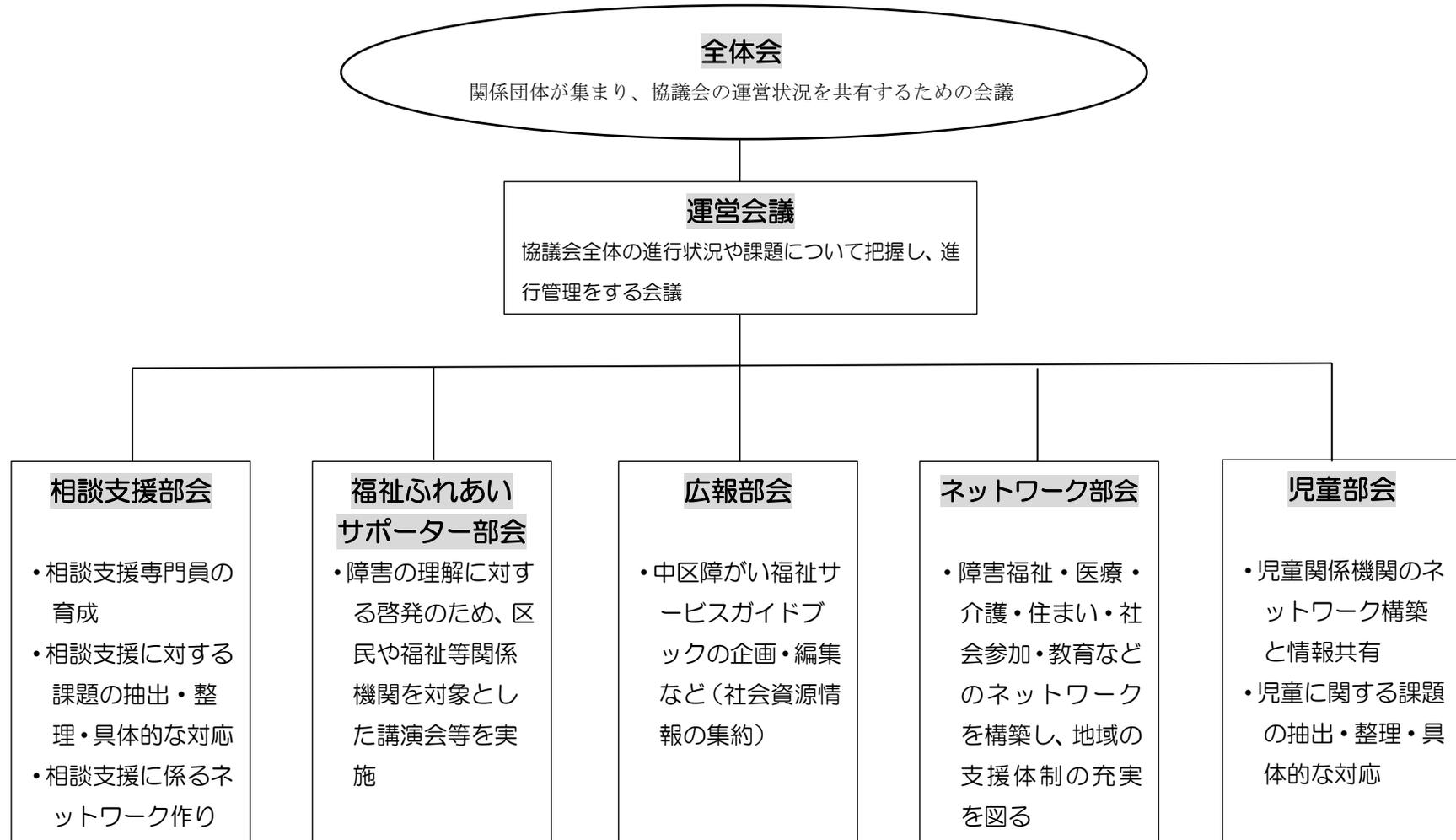
	総会(全体会)	部会	研修会	その他	計
地域自立支援協議会	2	25	7	14	48

事業運営費外

障害支援区分認定調査	サービス等利用計画(案)	サービス等利用計画	継続サービス利用支援	入居成立
245 件	22 件	23 件	73 件	2 件

中区障害者自立支援連絡協議会組織図

障害のある方が地域で安心して生活するために「人と人をつなぎ、地域課題を地域で共有し、解決に向けて地域で協働する場」です。障害福祉に関係する者に限らず、保健、医療、教育、就労、当事者、地域住民などありとあらゆる方が、地域づくりのために協議し取り組みます



【精神障害者地域活動支援事業 あかもん】

1 総論

令和元年度は名古屋市からの5年間の業務委託となった1年目の年度であった。前年度の登録者28名中、24名の方が更新手続きを行ない、登録者40名、1日平均20名を目標にスタートした。

今年度は区内、近隣区の精神科クリニックや区内の福祉的就労事業所へ訪問宣伝活動を行なうことで利用希望者の募集につながる活動を行なった。

また、前年度の検証で明らかになった今後の課題である「利用者のニーズに沿った時間設定」「利用者のニーズに沿ったプログラム内容の見直し」に対して、開所時間を「9:30~17:00」→「10:30~18:00」に変更、プログラムについては利用者全員にアンケート調査を実施し、ニーズの高いプログラムの回数を増やしたり、新しいプログラムを導入するなどプログラムの見直しを行った。開所時間の変更については、変更した時間帯の1日当たりの利用者の割合が6割~7割と非常に高く効果がみられた。また、プログラムの見直しについても、ニーズの高いプログラムの回数を増やすことで、増やした日の利用者の増加がみられた。しかし、年度末の登録者の数が27名という結果になり、目標の登録者40名には至らなかった。

利用期間が長くなるにつれ、利用者同士の間関係やトラブル、あかもんのルールに対する苦情などが増えており、次年度以降の事業所としての課題が明らかになった。また、利用者数の目標設定についても現状とかけ離れている状況であることから、達成可能な目標設定に修正する必要がある。

令和2年度については、こうした課題に対して一つひとつ丁寧に対応しながら、まずは1ヶ月40名（見学者・体験者含む）の方に利用して頂ける施設になるよう取り組んで行く。

2 支援体制と職員配置

職員	資格
常勤専従2名 非常勤専従6名	精神保健福祉士 社会福祉士 看護師

※うち、鶴舞メンタルクリニックスタッフ1名（スーパーバイズ契約）

3 事業の実施状況

＜創作的活動又は生産活動の機会の提供に関する業務＞

活動種別	活動内容
創作活動	コラージュ、飾り作り（七夕、ハロウィン、クリスマス、雛飾り）

	など) 絵手紙
調理活動	食事作り、お菓子作り
音楽活動	CD 鑑賞、歌唱
外出活動	散歩、外食、各種イベント参加
健康づくり	導引養生功 (外部講師)、卓球
教養活動	DVD 鑑賞、パソコン、食中毒講座、ゲーム
ミーティング	プログラムミーティング、あかもんトーク
災害対策	防災訓練、非常食試食会
季節の活動	お花見、ハロウィンパーティ、クリスマス会、初詣

< 社会との交流の促進に関する業務 >

日 時	地域のイベント
4 月	名古屋城桜まつり お花見 (東別院)
5 月	栄ミナミ音楽祭 若宮祭り 鶴舞公園花祭り
6 月	熱田祭り むつみ祭り 東海女性クラフトアート展
7 月	名古屋市科学館 (プラネタリウム) 円頓寺七夕祭り
9 月	あいちトリエンナーレ
11 月	池田公園クリスマスツリーデコレーションコンパ 白鳥庭園
12 月	ウォルトディズニーアーカイブス展
1 月	初詣 (熱田神宮)

< 日常生活に必要な便宜を供与することに関する業務 >

業務内容
面談
通院同行
担当者会議参加
家族との連携 (情報共有)
医療機関との連携 (情報共有)
障害福祉サービス事業所との連携 (情報共有)

4 地域の事業所等との連携と普及啓発等事業

<中区障害者自立支援連絡協議会>

日 時	活動内容
5月2日	ネットワーク部会 見学会 「ひゅーまにあ名古屋栄」
5月30日	全体会 講義 「これだけは知っておきたい薬の基礎知識」
7月17日	ネットワーク部会 見学会 「CBT就労トレーニングセンター」 「CBT-LINKs」
10月17日	ネットワーク部会 講義・体験会 「防災用品展示説明会と非常食試食会」
11月19日	全体会 講義 「訪問看護の活用と連携」
1月24日	ネットワーク部会 見学会 「名古屋市成年後見あんしんセンター」 「名古屋市障害者虐待相談センター」 「名古屋市障害者差別相談センター」

<地域活動支援事業所交流会>

日 時	活動内容
5月31日	ハートランド森 グループワーク 「各地活の状況と課題について」
2月21日	ハートランド森 グループワーク 「各地活の状況と課題について」

<医療関係への普及啓発活動>

	中 区	他 区
6月	栄メンタルクリニック 大須メンタルクリニック 金山メンタルクリニック 上前津こころのクリニック スカイル内科 五島メンタルクリニック あおやまクリニック 中メンタルクリニック はたの医院 仁大クリニック 広小路通メンタルクリニック 南メンタルクリニック リエゾンメディカル丸の内 森川クリニック 岡神経科 かゆかわクリニック 青木クリニック 千種さわやかクリニック	ゲート内科・心療内科 木村神経科 仁愛診療所 山内メンタルクリニック とわたり内科・心療内科 毎日ドクター 名駅2丁目クリニック なごやメンタルクリニック 林内科クリニック ルーセント・ジェイズクリニック 覚王山クリニック
7月		藤田こころのケアセンター もりやま総合心療病院 八事病院
8月		愛知県精神医療センター 松蔭病院 あいせい紀年病院
9月	名古屋医療センター ひだまりこころクリニックサ ンシャイン栄院	杉田医院 みなと医療生活協同組合協立総合病院 精治寮病院 愛知医科大学病院 名古屋大学医学部附属病院
10月		楠メンタルホスピタル 絃仁病院 笠寺精治寮病院 名古屋市立大学病院 北林病院

<社会福祉士見学者（見学及び体験）受け入れ>

学 校	受入人数
愛知淑徳大学	8名
金城学院大学	2名
椋山女学園大学	1名
東京福祉大学	2名
愛知教育大学	1名
日本福祉大学中央福祉専門学校	4名
合計	18名

5 利用者状況

<見学・利用体験、登録者の人数>

	累計登録者数	見学者数	体験者数	開所日数	延べ人数	1日平均
4月	24	3	3	21	204	9.7
5月	24	4	8	20	169	8.4
6月	24	1	4	21	178	8.5
7月	24	5	2	23	227	9.9
8月	24	3	5	22	195	8.9
9月	24	5	4	20	170	8.5
10月	25	0	4	21	166	7.9
11月	25	2	6	21	194	9.2
12月	26	3	3	21	188	9.0
1月	27	2	1	20	185	9.3
2月	27	4	5	19	144	7.6
3月	27	0	7	22	163	7.4
合計	27	32	28	251	2183	8.6
30年度	28	29	26	256	2166	8.4

<登録者地域>

中区	昭和区	千種区	南区	瑞穂区	港区	守山区	天白区	熱田区	岡崎市
12	2名	2名	1名	2名	4名	1名	1名	1名	1名

<登録者の主な疾病>

双極性障害	統合失調症	発達障害	うつ病	不安神経症	解離性障害	強迫性障害	パーソナリティ障害	知的障害	パノニア	網膜症	変形性股関節症
3名	10名	5名	9名	2名	1名	1名	2名	3名	1名	1名	1名

6 開所日及び開所時間

月曜日～金曜日、第2土曜日（10:30～18:00）

※地域の行事などに参加する場合は、開所日以外の土曜日にも開所

7 人材育成・職員研修

【法人内研修】7回

日 時	活動内容	日 時	活動内容
5月15日	研修報告 「精神障害の特徴と関わりを考える」	11月13日	研修報告 「アルコール依存症の基礎知識」
7月11日	研修報告 「ホームローヤーの活用と福祉信託について」	1月15日	研修報告 「障害のある方たちの災害対応」
9月11日	研修報告 「これだけは知っておきたい薬の基礎知識」	3月11日	令和元年度研修振り返り 令和2年度研修計画
10月23日	講義 「精神科の薬を知って支援につなげよう」 鶴舞こころのクリニック 看護師 傳田		

【外部研修】5回

年月日	研修名	主 催	内 容
6月26日	親愛の里 学習会	親愛の里	講義 「ホームロイヤーの活用と福祉信託について」
10月7日	アルコール問題関係者研修	名古屋市精神保健福祉センター	講義・演習 「アルコール依存症の基礎知識」 「事例を通して関わり方を考える」
11月7日	名古屋市	市社協	講義・演習

	高齢・障害福祉職員研修		「対人援助技術のコミュニケーション技術について」
1月10日	名古屋市 高齢・障害福祉職員研修	市社協	講義・パネルディスカッション 「精神障害の基礎知識・関わり方と当事者・家族の思い」
1月21日	地域活動支援センターめだか工房見学	NPO法人みつね会	見学 「地活Ⅰ型」 「計画相談、委託相談」 「グループホーム（精神）」
3月11日 中止	障害者虐待防止講演会	名古屋市障害者虐待相談センター	講演 「生活施設における障害者虐待の防止と対応」

8 職員ミーティング

<法人内会議>24回

内 容		時 間			
現場会議		第1、3水曜日 9:00~10:30			
4月2日	7月3日	10月2日	1月8日		
4月16日	7月17日	10月16日	1月22日		
5月7日	8月7日	11月6日	2月5日		
5月22日	8月21日	11月20日	2月19日		
6月7日	9月4日	12月4日	3月4日		
6月19日	9月18日	12月18日	3月18日		

【名古屋市重症心身障害児者施設ティンクルなごや

＜医療型障害児入所施設・療養介護・短期入所（医療型）＞

1 総論

事業運営を安定化し、受け入れ体制を整えながら、開設5年目の令和元年度末に長期入所が73名（長期入所80定員の稼働率は91.3%）となり、「公的医療機関等2025プラン」の目標72名（稼働率90%）を達成した。

2 稼働実績

施設全体の年間稼働率は1日当たり平均72.6名（67.3名）の利用≪稼働率80.7%（74.8%）≫であった。内訳は長期入所1日当たり平均66.3名（60.4名）の利用、短期入所1日当たり平均6.3名（6.9名）の利用であった。長期入所者のうち、有期限利用者が2名（4名）と措置入所が1名（3名）あった。

なお、短期入所は新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため3月7日より休止した。（カッコ内は平成30年度）

3 職員配置

職員の充足状況は、医師は院長と副院長の常勤2名となった。

令和2年3月末時点で看護師58名（ただし、うち3名が育児休業、1名が病欠）、生活支援員33名（ただし、うち2名が育児休業、1名が病欠）だった。看護師、生活支援員ともに採用したが退職者もあった。

予算定員は看護師58名、生活支援員45名であり不足状況が継続している。

職員数一覧表

	医師			看護師		生活支援員		PT/OT		薬剤・栄養 ・事務等		計	
	常勤	非常勤	常勤換算	常勤	非常勤	常勤	非常勤	常勤	非常勤	常勤	非常勤	常勤	非常勤
H31/3	1	9	4.9	59	1	33	0	3	2	13	10	109	22
R2/3	2	9	6.4	58	5	33	1	3	2	13	10	109	27

* 医師常勤換算は宿日直は含まない

* 令和2年3月の常勤看護師は4名、常勤生活支援員は3名の産休・育休及び病欠を含む

4 サービス

(1) 生活支援

ア 長期入所利用（医療型障害児入所施設、療養介護）

・令和元年度利用者数（施設入所）

（単位：人）

区 分	4月	9月	3月
実入所者数 (当月末日現在)	64	66	73
18歳未満	10	11	11
18歳以上	54	55	62
超重症児者数	9	11	11
準超重症児者数	12	14	17
呼吸管理	17	19	21
人工呼吸器あり	9	11	11
気管切開あり (人工呼吸器なし)	8	8	10
経管栄養 (胃ろう、経鼻等)	36	41	45
学校教育	9	9	9
訪問教育	6	6	6
通学	3	3	3

※（50頁参照）

令和2年3月末時点で超・準超重症児者は28名（長期入所者に占める割合は38.3%（30%以上が7:1看護体制の要件）、呼吸管理の利用者が21名（長期入所者の28.7%）である。

・他病院受診件数の実績

年 度	耳鼻科	眼科	内科	皮膚	小児	整形	外科	泌尿器	その他	合計
30	31	4	25	34	19	12	9	34	20	188
元	43	9	38	30	20	12	33	36	28	249

イ 入所調整会議

年3回の入所調整会議により入所が適当と判断された障害児者の迅速な受け入れを図った。

審査日	審査件数	選考者数 (承認)	令和2年3月末現在			
			入所中	退所	辞退	調整中
5月23日	3	2	1	1		
9月11日	4	4	2			2
11月28日	1	1	1			
計	8	7	4	1		2

ウ 措置入所

児童相談所と調整会議のうえ、令和元年度中に児童1名の措置入所があった。令和2年3月末までで、措置入所の児童数は合計で5名となった。

エ 重度化への対応

日々の看護、生活支援やリハビリで、異常の早期発見に努め、二次障害、合併症、感染症等の予防に努めた。

- ・リハビリの実施件数（人）

区 分	月当り	年間合計
障害者リハビリテーション	785 人	9,420 人

- ・「院内感染対策指針及びマニュアル」に基づいた感染対策を行った。
- ・褥瘡対策委員会を定期的を開催し、褥瘡の予防に取り組んだ。

オ 保護者との協力

- ・保護者会 会議年5回実施され、事務部長出席、必要に応じて院長、療育部長が出席した。

ティンクル祭りにおいて保護者会から模擬店で参加があった。

- ・家族の面会状況（人）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間
合計	659	787	782	741	729	758	731	800	747	751	616	41	8,142
1日平均	22	25	26	24	24	25	24	27	24	24	21	1	22

※新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため2月26日より緊急時以外の面会を休止とした。

カ 行事

6月1日（土）ティンクル祭り

10月31日（木）ハロウィンパーティー

その他、病棟ごとに毎月誕生会、季節行事(初詣、節分、ひな祭り、お花見、お月見、運動会等)、外出活動などの日中活動を実施した。

外部ボランティアの協力によるコンサート等イベントを随時実施した。

キ 名古屋特別支援学校との連携

- ・名古屋特別支援学校と連携し、学齢期の入所者の義務教育が確実に保障できるよう努めた。

- ・3名が通学、6名が訪問教育を受けた。

- ・名古屋特別支援学校とは定期的に情報交換を行った。

※新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため3月2日より休校となった。

ク 介護リフト

ベッド・車いすの移乗や、入浴の介護にあたっては、原則介護リフトを使用することを徹底し、利用者の安全確保に努めるとともに、職員の腰痛等の労働災害を防ぐ努力をした。

ケ その他

- ・一人一人の利用者に対する理解を深め個別支援計画の充実を図り、これに基づいた生活支援を行った。
- ・毎月1回の給食委員会を開催し、栄養状態、食事内容の改善を図った。
- ・週3回の入浴、適時の排泄交換、汚れた衣服の随時交換等、清潔で快適な生活の実現に努めた。

(2) 在宅支援

短期入所希望者への対応と、利用者本人の安心につながる支援をより一層実現するため利用調整を行った。

ア 令和元年度利用者数（短期入所）

区 分	年間計	月当り	1日平均
延利用者数(日)	2,304	192	6.31
実利用者数(人)	695	57.9	
超重症児(日)	199	16.5	
準超重症児(日)	442	36.8	
利用件数(件)	744	62	
年度末契約者数(人)	138		

※（51頁参照）

イ 相談支援

施設入所、短期入所利用及び措置入所、一時保護委託等の相談を行った。

長期入所者と家族とのつながりを維持し、可能な場合には地域生活（他施設含む）への移行も視野に入れた支援を行った。

区分	相談者実人員
施設入所相談	10
短期入所利用相談	33
措置入所相談	5
一時保護委託相談	1

(3) 地域連携

ア 西部医療センターとの連携状況

- ・緊急時・急変時に救急医療の対応を依頼した。

- ・土曜日の日直は西部医療センターの医師の派遣を受けた。

イ 北歯科保健医療センターとの連携状況

- ・利用者の歯科治療（実人数64人、延受診日数259日）
うち摂食嚥下受診（実人数6人、延受診日数11日）

ウ 関係機関との連携

- ・愛知県重症心身障害児者療育ネットワーク会議、同部会等の会議に参加した。
- ・市内の医療機関、障害者基幹相談支援センター、児童相談所、重症心身障害児者関係施設と利用候補などについて障害児者の方の情報交換を行った。

(4) 広報・PRの実施

- ・パンフレットの見直しをした。
- ・ホームページの充実、定期的な更新をした。
- ・機関紙を作成配布した(年2回)。

(5) 利用者の苦情・要望等の把握・対応

ア 「苦情申立相談処理実施要領」に基づいて、利用者の苦情・要望等が申し出しやすく、また申し出された苦情や要望に迅速な対応を行った。

イ 苦情対応・解決のための環境整備

- ・苦情受付窓口 短期入所調整担当、長期入所調整担当
- ・苦情解決責任者 事務部長
- ・第三者委員 西部医療センター長 名古屋特別支援学校校長

苦情解決 3件

- ・気管カニューレが閉塞ぎみで呼吸状態の悪化があり、命に関わるとの苦情に対して、アラーム設定をご家族と相談して設定し痰が固いときは人工鼻や超音波ネブライザーなどで加湿をしっかりとするなど具体的対策を行っていく。
- ・退所時に顔の左頬に発赤あり、調査したが原因不明だった。退所時にボディチェックを丁寧に行うことを徹底する。
- ・退所後、家族より右上腕に1cm程の熱傷様の傷があるとの苦情があり調査したが、退所時に傷はなかったと複数職員が確認しており、どのような経緯でできたものか明らかにできなかった。

(6) 利用者満足度調査

ア 調査期間

令和元年9月7日～10月31日

イ 調査対象

施設入所者、短期入所利用者（利用者の保護者が回答）

ウ 調査内容

職員の対応、設備・環境、生活支援、ご家族への対応について、満足度を調査

工 調査方法

- 調査票

施設入所者は9月7日の保護者会での協力依頼後、利用料請求書とともに郵送
短期入所利用登録者に9月下旬に郵送

才 結果報告

施設入所者

回答率52.3% (34/65家庭)

11月9日の保護者会へ集計表を報告し、欠席者へは郵送

翌年2月8日の保護者会へ自由記述への文書回答を報告し、欠席者へは郵送
短期入所利用者

回答率35.6% (47/132家庭)

翌年2月に集計表、自由記述への文書回答を郵送

※詳細別添

令和元年度 名古屋市重症心身障害児者施設ティンクルなごや 利用状況一覧表（施設入所）

（単位：人）

内訳	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
延入所者数	1,811	1,953	1,931	2,021	2,033	1,978	2,062	2,024	2,123	2,132	2,005	2,183
18歳未満	266	301	292	338	328	332	341	288	299	310	314	323
18歳以上	1,545	1,652	1,639	1,683	1,705	1,646	1,721	1,736	1,824	1,822	1,691	1,860
新規入所者数			1	1		1	1	1	1		1	3
退所者数						1						
実入所者数 (当月末日時点)	64	64	65	66	66	66	67	68	69	69	70	73
18歳未満	10	10	10	11	11	11	11	10	10	10	11	11
18歳以上	54	54	55	55	55	55	56	58	59	59	59	62
外泊者数	4		1		2	2		4	7	2	1	2
帰省	3				2	1		2	7	1		
他病院入院	1		1			1		2		1	1	2
その他												
超重症児者数	9	9	10	10	10	11	11	11	11	11	11	11
準超重症児者数	12	13	13	14	14	14	13	14	15	15	16	17
呼吸管理	17	17	18	18	18	19	19	19	19	19	20	21
人工呼吸器あり	9	9	10	10	10	11	11	11	11	11	11	11
気管切開あり (人工呼吸器なし)	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	10
経管栄養 (胃ろう、経鼻等)	36	37	38	39	39	41	40	41	42	42	43	45
学校教育	9	9	9	10	10	9	9	9	9	9	9	9
訪問教育	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
通学	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
措置入所者数	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5

2019年度 ティンクルなごや長期入所者利用者満足度調査 結果 <選択式回答>

<実施期間> 令和1年9月7日～9月30日

<実施方法> 9月7日 保護者会で配布→郵送または事務室にて回収

<回答者数> 34家庭/65家庭中 (52.3%)

(*) わからない、無回答を除く人数

職種	質問	良い	まあまあ良い	どちらでもない	やや悪い	悪い	わからない	無回答	令和1年度		30年度
									良い・まあまあ良い (人数)	良い・まあまあ良いの人数/評価者数(*)	良い・まあまあ良いの人数/評価者数(*)
看護師・生活支援員	職員の説明は分かりやすいですか	15	15	4					30	88.2%	80.9%
	質問や意見を言いやすい雰囲気がありますか	13	12	4	4		1		25	75.7%	76.1%
	ご家族と過ごす時間に対して配慮していますか	15	16	2	1				31	91.1%	85.7%
	ご家族への依頼が負担になることがありますか	11	12	8	1	2			23	67.6%	88.0%
	利用者さんの健康や清潔はいかがですか	11	15	5	2	1			26	76.4%	74.4%
	生活の中で利用者さんの楽しそうな様子がみられますか	10	18	4		1	1		28	84.8%	93.0%
	支援の内容は職員間で情報共有されていると思いますか	11	12	5	2	2	2		23	71.8%	59.5%
	職員の対応は利用者さんを尊重したものです(呼称など)	14	12	5	2		1		26	78.7%	90.4%
	職員は常に利用者さんの表情等を気にかけていますか	12	12	7	3				24	70.5%	64.2%
	職員は利用者さんをよく理解していると思えますか	12	12	6	2	1	1		24	72.7%	78.5%
職員の資質の向上は感じられますか	11	13	5	4	1			24	70.5%	71.4%	
医師	職員の説明は分かりやすいですか	17	14	1	1		1		31	93.9%	69.0%
	質問や意見を言いやすい雰囲気がありますか	16	11	3	1	2	1		27	81.8%	51.1%
	ご家族の意見は尊重されていますか	15	12	2	2	2	1		27	81.8%	72.0%
	ご家族への依頼が負担になることがありますか	11	9	8		1	4	1	20	68.9%	30.4%
	職員の対応は利用者さんを尊重したものです(呼称など)	13	10	3		2	3	1	23	76.6%	83.7%
	職員は利用者さんをよく理解していると思えますか	14	9	4		3	2		25	78.1%	92.5%
職員の資質の向上は感じられますか	13	11	3		1	2	2	24	80.0%	/	
薬剤師	職員の説明は分かりやすいですか	12	7	1			5	9	19	95.0%	87.8%
	質問や意見を言いやすい雰囲気がありますか	12	6	4			4	8	18	81.8%	28.5%
	ご家族の意見は尊重されていますか	10	6	4			5	9	16	80.0%	51.3%
	職員の対応は利用者さんを尊重したものです(呼称など)	11	5	4			6	8	16	80.0%	76.0%
	職員は利用者さんをよく理解していると思えますか	10	3	4			7	10	13	76.4%	96.9%
	職員の資質の向上は感じられますか	8	6	3			7	10	14	82.3%	59.5%
管理栄養士	職員の説明は分かりやすいですか	7	7	1		1	7	11	14	87.5%	100.0%
	質問や意見を言いやすい雰囲気がありますか	9	6	1		1	6	11	15	88.2%	41.8%
	ご家族の意見は尊重されていますか	8	4	2		1	7	12	12	80.0%	26.8%
	食事・栄養の内容はいかがですか	9	3	3			7	12	12	80.0%	93.0%
	職員の対応は利用者さんを尊重したものです(呼称など)	9	5	2			6	12	14	87.5%	89.4%
	職員の資質の向上は感じられますか	6	3	2			8	15	9	81.8%	78.5%
職種	質問	良い	まあまあ良い	どちらでもない	やや悪い	悪い	わからない	無回答	良い・まあまあ良い (人数)	良い・まあまあ良いの人数/評価者数(*)	良い・まあまあ良いの人数/評価者数(*)
リハビリテーション職員	職員の説明は分かりやすいですか	17	9	3			2	3	26	89.6%	86.0%
	質問や意見を言いやすい雰囲気がありますか	18	9	2			2	3	27	93.1%	43.9%
	ご家族の意見は尊重されていますか	16	11	2			2	3	27	93.1%	93.9%
	ご家族と過ごす時間に対して配慮していますか	16	6	5			3	4	22	81.4%	100.0%
	ご家族への依頼が負担になることがありますか	12	3	10			5	4	15	60.0%	50.0%
	リハビリテーションの内容はいかがですか	10	12	3		1	5	3	22	84.6%	88.0%
	支援の内容は、職員間で統一されていると思えますか	10	10	3		1	3	7	20	83.3%	/
	職員の対応は利用者さんを尊重したものです(呼称など)	16	9	1			3	5	25	96.1%	/
	職員の資質の向上は感じられますか	10	9	5			4	6	19	79.1%	61.2%
	職員の説明は分かりやすいですか	20	12	2					32	94.1%	97.6%
事務職員	質問や意見を言いやすい雰囲気がありますか	17	15	1				1	32	96.9%	83.7%
	窓口の対応は丁寧ですか	22	11		1				33	97.0%	100.0%
	各種のご案内はいかがですか	18	12	2				2	30	93.7%	97.6%
	ご家族への依頼が負担になることがありますか	16	8	7			1	2	24	77.4%	95.3%
	ご家族の意見は尊重されていますか	16	13	2	1			2	29	90.6%	80.4%
	職員の対応は利用者さんを尊重したものです(呼称など)	20	10	2				2	30	93.7%	100.0%
	職員の資質の向上は感じられますか	14	7	7			4	2	21	75.0%	71.4%
	(合計)	613	452	167	27	24	129	180	(平均)	83.1%	71.9%

その他	個別支援計画の内容はいかがですか	15	13	2			2	2	28	93.3%	92.5%
	居室の設備・備品はいかがですか	12	13	2	3		2	2	25	83.3%	97.6%
	生活環境の温度・湿度はいかがですか	13	13	4	2		1	1	26	81.2%	(温度)88.0% (湿度)85.7%
	生活環境の明るさはいかがですか	16	13	2	1			2	29	90.6%	85.7%
	家族と過ごす場所がありますか	14	11	5	1			3	25	80.6%	85.0%
	生活環境は清潔に維持されていますか	18	10		2			4	28	93.3%	89.7%
	施設内は穏やかに過ごせる場所になっていますか	17	11	3	1			2	28	87.5%	95.1%
	(合計)	105	84	18	10	0	5	16	(平均)	87.0%	88.7%

(*) わからない、無回答を除く人数

令和元年度 利用者満足度調査 寄せられた意見と回答

1. 看護師・生活支援員

	内容	施設からの回答
職員の態度	・利用者に対して、声かけを多くして欲しい。	<p>貴重なご意見をありがとうございました。今後も待遇教育を継続して行い、職員教育に取り組んでまいります。</p> <p>居室の移動についてはご協力をお願いいたします。一刻も早く新しい環境に慣れていただくよう努力してまいります。</p> <p>その時々利用者さんの状況に合わせて対応しています。利用者さんが楽しく生活ができるよう取り組んでまいります。</p>
職員の態度	・利用者に対して、職員は気持ちを持って何事も接して欲しい。(例えば、服の着せ方、タオルケットの掛け方など。)	
職員の態度	ティンクルの介護士さん、看護師さんたちは、子供たちを愛し、可愛がり、介護することを楽しんでいる方がほとんどのように感じます。しかし中には、仕事も障害児も好きでないけど、食っていくため仕方なく働いているというオーラを感じさせる方もいらっしゃるようです。以前のアンケートで「上から目線でものを言う介護士さんがいる。」と答えた保護者がいたようですが、これまで私はそんな人に会ったことがありませんでした。しかし、人事異動によって「この人のことだな」と思う人物に出会いました。職場や待遇に不満が全くないとは思いませんし、「いつもスマイルで」とまでは望みませんが、接する人の気持ちや雰囲気敏感な子もいます、出来るだけ優しく明るく接してあげて欲しいと思います。	
職員の態度	・居室を変わってから、本人への言葉がげや気遣いが少し変わったように思う。前は、もっとニコニコが多かったように思います。	
職員の態度	・食事の時間ですが、テレビがついていたり音楽が流れていると気が散って食事が出来ない子がいるので、それらを止めるのは理解できますが、「業務以外の会話や私語は禁止」といった規則があるのでしょうか？ムードメーカーだった職員さんが異動された後、ある日の昼食は全く会話がなくなり静まりかえった状態で、まるでお通夜のように不気味すらありました。言葉が理解できない子供たちかもしれませんが、話しかけられたり、職員さんの会話が聞こえる方が楽しいと思えるのですがいかがでしょう。	
職員の態度	・老人の施設は、もっと明るいスタッフで、みんなワイワイ騒いでいます。ティンクルは暗いですよね。音楽も流れていないし、スタッフはスタッフで黙々と自分の仕事をして、子供たちは部屋へ連れて行かれて、寝転んでいるだけですよね。娘も一緒に見に行って、帰りの車の中で言うことは、ティンクルのスタッフはすごく楽だよね。私たちの放課後デイでは考えられない扱いで、おむつ交換は大変かもしれないけど、私たちが3歳児の子のおむつトレーニングでおむつも外れたし、ティンクルはそういうこともないし、車椅子、部屋の移動もリフトで動かしてあとはみんな寝転がして置いてても、移動する子もいないけど、私たちはみんな動け、自閉症、ダウン児、グレーの子供がいて、学校の迎え、帰りは自宅へ送り、子供同士での拘りが強く、ティンクルの子は、車椅子の上で滑り落ちそうな子がいても見て見ぬ振りのスタッフばかり、乗ってる子は腰が痛くなると思うと、だから、殆どの子がリクライニングできる車椅子に変えられて、家ではきちんと座っていたのにティンクルで背もたれのある物に入れられたから、体が覚えたんだね。と言ってました。感じ悪いスタッフ看護師、上から目線で言わないで下さいね。よく親が来ている子はよく見てもらっているんでしょうね。私は、一人では動けない体になってしまったため、頻繁に行ってスタッフの方にペコペコしていないから、きっと入所している娘は、ほかりっぱなしにされていると思います。かわいそうだったと思います。施設はかわいそうですね。	

職員の態度	・よく子供たちのことをみてくださっていると思います。ものを言えない子供たちです。顔をなるべく見て声かけしてやって下さい。	貴重なご意見をありがとうございました。今後ご家族の思いとして職員に伝え療育に当たっていききたいと思います。
職員の態度	・親の気持ちを忘れずにお願いしたい。	
職員の態度	・先日伺った時に、〇〇病棟の話ですが、ある職員の言葉使いが、職員との話ですが、その子は多分ショートステイに来ていた子だと思いますが、どこかにモーラステープを貼って下さいと親御さんが時間で貼って下さいと言われていたようですが、「もう5時に帰ってくし、モーラスなんて貼っても一緒だわー」と言われてそのままにしてあるので、その場面を直接見たので親が良いことにやってないし、言葉使いがすごく悪くて、私たちが「お世話になってすみません」と声掛けをしても無視され、何の言葉も返ってこないし、顔も怒った表情でうちの子も喋れるわけでもないし、知能も遅れていて、親にそれはわからないからといつもそういう態度をされて、すごく見て泣いてきました。老人の施設と同じで、そのうち死んじゃう子が出てもおかしくないと思いました。娘と一緒に伺ったので、それを見てひどいことをしても言わないから親にはわからないと思ってやってるんですね。(その職員の対応を見て)いくらわからない子だとしても、笑顔で声掛けでもして接してあげて下さい。娘が言うのに、一度訴えてやったほうがいよまで言っていました。娘も仕事と一緒にやっているようにみえると言ってました。酷い扱いですよね。親の目がないから、どのような事をしていても外へ漏れることはないですよね。	大変ご不快な思いをされ、申し訳ありませんでした。職員教育を徹底し今後このようなことのないよう取り組んでまいります。
頂き物	・旅行に行ってきたからとか、私の家でできた物とか、職員の人とこそそそやってみえる人があります。そんな所を見たときは、少し嫌な気がします。	利用者、ご家族からの頂き物はお断りしております。職員に周知徹底してまいります。
居室等の対応	・現在、大部屋というか4人部屋に入ってます。入所したときは、体温調節などもあるので、ずっと1人部屋でという話でしたが、どうして大部屋に移動することになったのか分かりません。1年分、春夏秋冬の服、パジャマなどいろいろなものを預かって下さい。親が動けないのにどうするのでしょうか？ロッカーをもっと増やして預かって下さい。兄弟がいる人でも、家の事情で必ず行くことが出来るとは言えません。病院もそうです。家族でやって下さいと言われてますが、動けない親、ご高齢の親もいらっしゃるし、兄弟もいない方もいらっしゃると思います。老人の施設は、全部やって頂きます。私たちも家で大変だから入所させて頂いたのに、いちいち呼び出されても行けない方が多いと思います。もっと改善して下さい。車椅子に乗ってる時も、Tシャツがめくれて上にあがって背中が出ていてもそのまま喋らないからという問題ではなく、もっときちんとして下さい。たくさんの方を預かって忙しいのは分かります。自分もその立場になって考えて下さいね。スタッフの方も背中が出ていて気持ち悪くないのでしょうか？	居室の移動についてはご協力をお願いいたします。また施設のスペースが限られており、衣類のお預かりはいたしておりません。季節に合わせた衣類のご準備をお願いいたします。今後利用者さんへの対応につきましては注意してまいります。
呼称	・話の上手な親さんはいろんな人と話ができる。下手な私は、職員さんともうまく話せないことに少しうらやましいと思います。職員さんによっては、15分も20分もその場で話を合わせて笑い声が聞こえるのは、私の妬みですが、その利用者には、～ちゃんの話し形呼称は、できるだけ統一を希望します。	現在、利用者さんの呼称については名字・または名前に「さん」を付け、学童期のお子さんに限っては「ちゃん」、「くん」の呼称でもよいことを職員間で統一を計り、取り組んでおります。
呼称	・利用者さんの呼称ですが、家で呼ばれている呼名が一番いいのですが…。〇〇さん(下の名前)は、本人も自分の名前なので分かると思うのですが、名字でのさん、くんはあまり耳にしないので、気になりました。	
活動のお知らせ	・午後からデイルームでの取り組みがあるときは、散歩に行く前に教えて欲しい。	貴重なご意見をありがとうございました。病棟活動は掲示しますので、ご確認いただきますようお願いいたします。
活動のお知らせ	・日頃の取り組みについても、今日のことなのに、看護師さんから知らされず、散歩に行き、帰ってくると終わっている。散歩に行く前に、一言言って欲しい。	

関わり	・生活の場、生活していく中で、職員と利用者一人一人の関わりの時間が少しでも、保たれているのでしょうか？平等に一人一人が職員と過ごす時間を持てたら良いと思うし、望みます。	貴重なご意見ありがとうございました。利用者の全体活動と個別療育を組み合わせ、行えるよう今後取り組んでまいります。
関わり	・ユニットの部屋から出る事が少ないので、もう少し散歩などの機会を増やして欲しい。	
支援の統一	・家族のお願いしたことや、利用者の対応が、看護師全員に伝わっていないときがよくあります。	職員間での情報共有を十分行うよう取り組んでまいります。
情報共有	・情報の共有に関して、入所者の記録などはパソコンで管理されて、一見にして確かなように見られますが、担当でなかったり、慣れていない人などがいちいちパソコンに向かうことは困難です。入所者の一定の情報は、「見える化」が必要なのではないのでしょうか？いつもお世話をさせていただき、感謝しています。一方、職員の方々の忙しそうに次々と作業をされているのを見ると、何か不足も感じられて、一助になるかと「見える化」の参考意見を書きました。	貴重なご意見ありがとうございました。今後検討してまいります。
清潔	・身体の拘縮で、各部位の変形が強く、爪切りなどとても困難ですが、特に長く伸びている時が見られる。気がついた時は、親が切るようにしているが、常時清潔にしてやって欲しい。これは、手間がかかるには、職員の時間が不足しているためではなのでは？ゆとりを持って介護できる人員配置を願います。	貴重なご意見をありがとうございました。今後も気をつけて爪切り、清潔に心がけてまいります。
清潔	・ずっと思ってきたのですが…トイレへ入るスリッパが子供たちの部屋へ行くのと同じですので、衛生的にいいのか心配です。別にするように考えて欲しいです。スプーンとか、手ぬぐいを落としたりするので、いい方法を考えて欲しいです。	貴重なご意見をありがとうございました。今後検討してまいります。
職員体制	・1年間に数人の異動があり、慣れた頃になってしまうので、本人も家族も戸惑うことがあります。	職員の確保・および定着に向けて、引き続き努力してまいります。
職員体制	・支援員が少ないのか、なんか忙しい気がします。	
職員体制	・職員の入れ替わり(退職)があり、一部は同じ顔も見られるが、落ち着いた感じがします。	
職員体制	・夜勤が1フロア3名(10名に対して1名)なのは分かるが、せめて就寝時間まではもう1名はできないでしょうか？夕食、お茶等々することは多く、通常は大丈夫かもしれないが、ショートの方や具合が悪い方がいらしゃれば、そちらに目を向けざるを得ないと思いますので、入所者が安心できるように。夜勤の看護師はみんなよくして頂いていることを前提に…。	
職員体制	・支援員の数が、少ないと思われる。デイルームに支援員が誰もいない時がある。支援員の人数を増やして、負担を少なくし、余裕をもって利用者に接してもらいたい。	
名札	・ティンクルの職員さんに、職種(看護師・介護士・支援員)が一目で分かるように色分けした名札を付けていただけると嬉しいです。	貴重なご意見をありがとうございました。名札の着用を徹底してまいります。また名札変更については今後の参考にさせていただきます。
名札	・名札の表記が最近見受けられないような気がします。	
職員の名前	・行く日によって、メンバーが違い、なかなか名前が分からず、聞くことが難しい。	

2. 医師

	内容	施設からの回答
受診	・子供が病気、歯医者さんへ治療をしに行く時に必ず親か家族の人が付き添いで行かないと治療しないでそのままですよね。親が大病で動くのに1人でティンクルへ行けない、兄弟も仕事で伺えない場合、見殺しですよ。歯も虫歯があっても親、家族が行けないでそのままです。痛くてもしゃべることはできないし、その面をもっと考えて下さい。老人の施設は、その看護師さんが付き添ってやって頂けます。ティンクルは親がいないと出来ないとの事で、それも見殺しですね。虫歯の所から菌が入って亡くなる人もいます。親御さんは皆、年をとっていきます。もっと考えて下さい。	<p>歯科については、名古屋北歯科保健医療センターの協力が得られましたので、ご家族に付き添っていただく受診とは別に、これまで受診したことのない方を中心に、定期的な健診を、今年度から始めました。歯科医による診察は、健診という形で、今後も継続的に受けていただけます。</p> <p>他の医療機関の受診の付き添いは、基本的にはご家族へお願いしています。緊急時など困難な事情がある場合は、施設職員が同伴していますのでご理解いただきますようお願いいたします。</p>
受診	・歯科定期受診について、今は出来ますが、老化、病気の死に伴い、同伴することが出来なくなります。病棟での受診を望みます。	
早期対応	・病気、湿疹などの手当は様子を見ることも大事ですが、早めの対応をお願いします。	ご心配をおかけし、申し訳ありません。体調変化や皮膚症状に対しては、診察の上、遅れることのないよう、適切に治療を進めさせていただきます。
関わり	・利用者に対して、表情とか声かけをして欲しい。(デイルームにいるときなど。)	申し訳ありません。今後は利用者の皆さんに声をかけてまいります。

3. 薬剤師

	内容	施設からの回答
服薬	・薬剤師さんは一度も会ったことがありません。だから分かりません。入所した時の薬から、目薬も何の言葉がけもなく変わっていますよね。目薬も1種類減らされています。赤ちゃんの時から薬なのに変わってたり減らされたりでよく分かりません。	<p>使用薬剤の変更・中止は担当医師が決定しますが、薬剤師から説明させていただきますので、病棟担当者を通じて薬剤師へお尋ねください。</p> <p>服用薬剤について、わからないことがありましたら、遠慮なく、病棟担当者を通じて薬剤師へお尋ねください。</p>
服薬	・薬と共に。	
服薬	・お薬の量などよく調整して頂いていると思います。	
服薬	・説明を詳しくして下さい、分かりやすいです。	
関わり	・薬剤師さんと接することがないので、分かりません。	
関わり	・薬剤師とはあまり話をしたことがないので、分かりません。	
関わり	・なかなかお目にかかることがなくて…。	
関わり	・直接、薬剤師との関わりがないので、分かりません。	
関わり	・薬に関しても、全くお任せなので、決して自分が関心がない訳ではないのですが、よろしくお願いします。	

4. 栄養士

	内容	施設からの回答
食事内容	・家にいた時は、普通食を食べていたのに、現在では赤ちゃんの離乳食みたいなペースト状の食事になっています。体重58,0kgあったのに、入所して体重が18,0kg~20,0kg位減って、今すごく痩せてしまい、手足しか出る所がないから、今は骨、皮になっています。40,0kg位になっているのですが、病気になった時、体力はもてますか？病気になるれば、点滴だけでしょね。家にいる頃は入院しても点滴をして、食事は普通食が病院の方で出っていたので、小児科の先生が食べないと体力がつかないとので食べさせてました。鎖骨も出て、服も大きくなって見えます。もっと考えて下さい。	食事形態については、無理なく安全に食べていただける物を提供させていただいています。ご希望がある場合は歯科センターにて適した食事形態を確認するためのVF検査も実施しております。体重は、ご本人の今の身体に負担のかからないよう、医師と相談して調整していますが、またご意見などお聞かせください。
食事内容	・ティンクルの食事は素晴らしいと思います。(昼食しか拝見していませんが…)世間一般的に病院食というものは、「シンプルで素っ気ないもの」「栄養バランスと健康管理が目的」であり、「美しさや味わいを求めるものではない」と思われがちです。私は、病院に入院経験のある人から「この病院の食事は美味しかった」と耳にしたことはありません。しかし、ティンクルの食事は、いつもお洒落で調理師が腕をふるった感のある「ご馳走」だと思います。正直なところ「そこまでの味覚を持っていない」と思われる子供たちに対しても、決して手を抜くことなく凝った調理や工夫された料理が献立表に並んでいます。子供に食べさせていても、その香りやメニューを聞くだけでこちらも食べてみたくなるほどで、ミキサー食にするのがもったいなく、元の状態を見てみたい気がします。もし可能でしたら、ミキサー食にかける前の状態を写真に撮って、配車ワゴンに貼って頂けると嬉しいですね。私の知る限りでは、ティンクルの食事は、他の同様の施設よりおかずが1品多いです、同じメニューが短期間に繰り返されることがありません。そして、管理栄養士さんが食事の様子を見に回って来られるのも、他の施設では聞いたことがないですね。食事については他の施設に学びに来て欲しいくらい素晴らしいと思います。	お寄せいただいたご意見を踏まえ、毎日の昼食について3階の給茶機付近に、実際の食事の見本を置くことにしました。
関わり	・栄養士さんと接することがないので、分かりません。	なかなかお会いすることができず、申し訳ありません。
関わり	・管理栄養士さんとは、一度も会ったことがないので、話したこともないので、ごめんなさい。	平日の昼食時には病棟をラウンドしております。また、その他の時間は事務室におりますので、お気軽にお声かけください。
関わり	・お話をすることがありませんが、看護師さんを通して伺っています。	

5. リハビリテーション職員

	内容	施設からの回答
内容	・今、どのようなリハビリを行っているか、週何回とか月何回とか、説明が聞きたいです。結果、どのようによくなってきたかお聞きしたいです。	3ヶ月に1回リハビリテーション計画を説明させていただいております。不足がありましたら何なりとご質問ください。
内容	・絵など見せて、当てることが出来るなども考えて欲しいです。	今後検討させていただきます。ご意見ありがとうございます。
関わり	・以前の担当者の時は、電話を頂いたりしてすごく良かったです。今の担当者に代わってから、一度も会った事もないし、電話もないので、全く分かりません。ただ、整形の先生が、赤ちゃんの時から先生なので、月1回第1月曜日に来てみて頂けるので、安心しています。	リハビリテーション計画の説明もごさいますので、お電話ではなく極力対面でお話させていただいております。なかなかお会いすることができず申し訳ありません。平日お越しの際はお気軽にお声かけください。
関わり	・この頃、土日がほとんどで、その他はなかなか面会にこれなくて、先生にお会いできなくてすみません。	なかなかお会いすることができず申し訳ありません。平日お越しの際はお気軽にお声かけください。
伝達	・面会時にリハビリに似たような事をした方が良いなら、教えて欲しいです。	面会時にリハビリテーション時のお体の状況をご説明しながらお伝えします。

6. 事務職員

	内容	施設からの回答
休日対応	・いつも良く対応して下さいます。ただ、日曜日、誰もいらっしゃらない時があるので、困ることがある。	土日祝日は、事務室は日直1名で対応しており、極力事務室内に在席しています。やむを得ず一時的に事務室を離れる時もありますが、その場合もPHSを携帯しておりますので、受付カウンターの電話にて呼び出しをお願いいたします。

<改善して欲しいこと>

	内容	施設からの回答
セキュリティ	・正面玄関にセキュリティ対策が非常に緩いと感じます。相模原の事件から2年ほど経ちますが、凶悪な事件は後を絶ちません。国民の生活が苦しくなると、重度障害者が税金を無駄遣いしていると考え「優生保護思想者」が現れます。少なくとも、玄関や1階ホールに防犯カメラを設置して不審者の侵入を防いでいただくことはできないでしょうか。理想を申し上げますと、経費はかかるでしょうが、受付に警備員を常駐させ、関係者や保護者にはICカードの入館証を配布し、玄関や各フロアの出入り口にセキュリティロックを設置して頂けると安心できます。	出入口等に防犯カメラは設置しています。相模原の事件後、面会簿と入構証の携帯をお願いしておりますが、他の施設等を参考にして、面会方法等多角的に改善策を今後検討いたします。
職員との面談	・3. 薬剤師、4. 管理栄養士のアンケートをするのであれば、1年に1回は、担当の職員さんと面談をして説明などをして欲しいです。	ご希望される方には面談の場を設けるなど、お話させていただく機会を増やしていけるよう努めてまいります。

<その他ご感想など>

	内容	施設からの回答
手続き・受診	・今後、保護者が高齢化するため、役所などの事務手続き、病院の受診等を施設の方で、希望者は早急にしてもらえるように願います。(有料でかまいません。)	緊急時を除き、原則保護者の方でのご対応をお願いしています。ご理解いただきますようお願いいたします。
草刈り	・最初の頃、周辺の雑草が気になり、努力しましたが、現状は大変ですね。とても負える状況ではなくなりました。	施設周辺の植栽は、名古屋市が管理しています。今後も当施設の状況を伝え、適切に管理されるよう情報共有に努めてまいります。
成年後見	・社会福祉法人旭川荘 特定非営利活動法人ゆずり葉の会 (岡山市祇園93-3) 代表者:佐藤恵美子様 ティンクルなごやも設立して頂きたく希望します。安心して永眠できます。	ゆずりはの会は成年後見などに関する事業をされています。当施設としては保護者会で名古屋市成年後見安心センター等を紹介させていただきました。

(その他のご意見・謝辞等)

1. 看護師・生活支援員

- ・人によって対応に差があり、なかなかアンケートの項目に当てはめるのが難しいです。
- ・どの項目に対しても、人による。時間による。
- ・明るく、楽しそう、笑顔が多い(3階東)
- ・全般的に本当によく努力して頂いているという実感です。
- ・大変お世話になり、ありがとうございます。
- ・いつも本当に良くしていただいて感謝しています。ありがたく思っています。
- ・私自身の体調が変わり、看護の方々にお世話かけています。ありがとうございます。
- ・喜怒哀楽が激しい子なので、やりにくい事も多々あると思うのですが、よく観察していただいて世話をしていただいていると思います。離れて暮らす時間が長くなるにつれ、入所前より変化が見られるのですが、私自身どうしたらより良く過ごせるのか分かりません。図々しいのですが、面会の折にでもいろいろとアドバイスが欲しいと感じてしまいます。
- ・いろいろな面からよく行き届いていると思います。
- ・入所して早いもので、4年余りが過ぎました。日々、安心して皆さんにお任せでき、すべてに肩の荷がおりました。何よりも、皆さんがやさしく週に2回程、娘のところに会いに来ますが、楽しい雰囲気であるのが嬉しいです。よろしく願います。
- ・長年、子と共に夢中で生き、いろいろ山・谷ありましたが、何はともあれ、こうして現在、親子共に何かと存在できていることがどれだけ不思議でありがたいことかと今までお世話になった方には深く感謝せずにはおれません。そして現在、ティンクルなごやという我が子にとって何よりの施設に入所でき、大変お世話頂いていることに心より満足しております。これから先、何が起きるか計り知れることが出来ませんが、その時その時の縁にお任せするしかないと思っております。何かと至らぬことばかりで申し訳ありませんが、よろしくお願い致します。
- ・よく見てくださると嬉しく思っています。ありがとうございます。

2. 医師

- ・大きな病気がないので安心です。
- ・子供のことを考えてくださっているといます。
- ・どの方にも、親切にして頂き、嬉しく感謝しています。
- ・要望を聞いていただいているので、感謝しています。
- ・健康状態の幅が少ない我が子に対しても、大変よく見て頂いていると思います。
- ・何かあった時にしかなかなかお話出来ませんが、丁寧に対応していただきました。

3. 薬剤師

(なし)

4. 管理栄養士

- ・安心。
- ・利用者本人に対して、平等に食などに気を配って料理していただき、感謝しております。ありがとうございます。歯が弱く、助かります。
- ・子供たちのためによく考えてくださっているとと思います。(いろんな栄養)
- ・子供の体のことを考えてカロリーを考えてくださった事にとっても感謝しております。
- ・いつもバランスの良い、おいしい食事を作って下さり、ありがとうございます。入所して、食欲も出て、体重も増え、感謝しています。
- ・体重が限界まで落ち、心配しておりましたが、入所以来、体重も増え、食事内容も良く、その上、時間をかけ丁寧に食べさせていただいているおかげと感謝しています。
- ・栄養に関しては、必要なカロリー計算していただいた上での献立なので安心していきます。

5. リハビリテーション職員

- ・リハビリの件は、本人が重度のため、あまり関心がない。
- ・いつもありがとう。
- ・わがまま言ったり、ヒステリックな声を上げて、いつも親身にして頂き、ありがとうございます。
- ・特に関節の変形もひどくならず、よく努力して頂いていると思います。

6. 事務職員

- ・みなさんとても感じが良く、対応もとても良いです。
- ・何かと気を遣って頂き、手続きなど教えて下さり、助かっています。
- ・書類の管理はよくして頂いています。
- ・いつもありがとう。
- ・入所時は、いろいろな手続きを教えていただいて感謝しています。最近は何にお話する機会もなく、挨拶だけになってしまいました。
- ・何が起きても不思議でない生き身故、現状維持が保たれば…何よりと思っています。

7. その他

- ・いつもありがとう。
- ・個別支援計画は、とても詳しく説明して下さり、安心していきます。
- ・毎回客室で、食事前の時間1時間、休ませていただきます。助かります。
- ・細かい点まで気を遣って頂き、ありがとうございます。
- ・先生はじめ、職員の皆様には、日頃大変お世話になりまして、感謝いたします。ありがとうございます。どうぞよろしく願い申し上げます。

2019年度 ティンクルなごや短期利用者満足度調査 結果 <選択式回答>

<実施期間> 令和1年9月23日～10月31日

<実施方法> 9月20日 各家庭に郵送→郵送または事務室にて回収

<回答者数> 47家庭/132家庭中(35.6%)

質問	良い	まあまあ良い	どちらでもない	やや悪い	悪い	わからない	無回答	令和1年度		平成30年度
								良い・まあまあ良い(人数)	良い・まあまあ良いの人数/評価者数(*) (%)	良い・まあまあ良いの人数/評価者数(*) (%)
窓口や電話の対応は丁寧ですか	35	10	2	0	0	0	0	45	95.7%	94.1%
予約や施設からの連絡はスムーズに行われていますか	32	9	5	0	1	0	0	41	87.2%	88.2%
ショートステイは利用したい時に利用できていますか	16	18	3	7	2	1	0	34	73.9%	71.4%
入所・退所時の手続きはスムーズに行われていますか	22	19	4	1	0	0	1	41	89.1%	90.9%
ご家族への依頼が負担になることがありますか	19	8	13	2	1	1	3	27	62.8%	60.7%
職員の説明は分かりやすいですか	26	15	5	0	0	1	0	41	89.1%	93.8%
質問や意見を言いやすい雰囲気がありますか	25	14	6	2	0	0	0	39	83.0%	85.9%
支援の内容は職員間で情報共有されていると思われますか	10	12	14	7	1	2	1	22	50.0%	62.1%
職員の対応は利用者さんを尊重したものですか(呼称など)	22	16	3	2	0	4	0	38	88.4%	81.3%
職員は利用者さんをよく理解していると思われますか	7	16	15	4	1	3	1	23	53.5%	65.0%
利用中の施設からの連絡は適切に行われていますか(タイミング・内容など)	16	22	9	0	0	0	0	38	80.9%	75.0%
ご利用中のケアの内容はいかがですか	11	20	11	0	0	4	1	31	73.8%	65.6%
食事・栄養の内容はいかがですか	16	17	5	1	0	5	3	33	84.6%	75.5%
退所時の報告や連絡票の内容はいかがですか	13	22	3	5	3	0	1	35	76.1%	67.2%
ショートステイ利用後のご本人の様子はいかがですか	15	17	6	6	1	0	1	32	71.1%	60.0%
居室の設備・備品はいかがですか	23	20	1	1	1	0	1	43	93.5%	88.2%
生活環境はいかがですか(温度・湿度・清潔さなど)	20	13	6	2	1	2	3	33	78.6%	82.8%

(* わからない・無回答を除く人数)

		令和1年度	平成30年度
利用者本人について			
日中の主な過ごす場所 (*重複回答)	在宅	14	25
	学校	8	13
	訪問教室	0	0
	生活介護	27	32
	その他	1	3
利用予定・理由			
今後の利用予定 (*重複回答)	月1回以上	26	28
	年に数回	14	26
	年1.2回	7	8
	万が一	3	9
	わからない	0	2
	使用しない	0	1
利用理由 (*重複回答)	レスパイト(休養)	32	43
	介護者の用時	20	33
	きょうだいの行事・用時	11	20
	介護者の仕事	11	10
	介護者・家族の病気	24	40
	冠婚葬祭などの行事	32	39
	その他緊急時	24	35
	お試し	3	4
他施設のショート利用状況	している	20	22
	していない	27	45
	無回答	0	2

短期利用者満足度調査(自由記述で寄せられた意見と回答)

	意見	施設からの回答
<p>先着順予約への変更</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用日の制約や今使用出来なくなりそうな不安しかありません。(同封の書面から)介護の現実が重く感じてしまいました。 ・今回、1日の電話で先着順ということになり、フルタイムで父母共に仕事をしている身としては、他の方よりもますます利用がしにくくなるな、と不安です。他の方のように9時から何度も電話をかけ続けることはむずかしく、本当に利用したい人が利用できるシステムとは思えません。その点いかがお考えでしょうか。このシステムを導入するのは、いたし方なかったのかもしれませんが、これを考えた方もフルタイムでお仕事をなさっている筈。もしご自分だったらどうされますか？また、たとえ受付できたとしても、受付番号順に電話が何時にかかってくるかもわからず。その電話に出られなかった場合、順番が後になるのでしょうか。これでは障害を持つ子の親は、やはり就労すべきではないと判断されていると思わざるを得ません。何卒お考え直していただけたらと切に願います。 ・予約が先着順になったことで、電話が繋がりにくなりました。 ・ショート申し込みですが、先着順はきついです。月初め(申し込み初日)仕事で9時にTELできないこともありますので。 ・今までは予約受付をしてもらったのも先着順ではなかったのであわてなくてすみましたが、10月からの変更で朝は施設への送り出しで忙しいので朝一番からでもなかなかつながらないので困りました。 ・利用手続きにも書きましたが、これから先着順の変更は不安です。もう少しやりやすい方法はないでしょうか？スタッフの方々も大変なのはわかるので強くは言えませんが… ・先着順受付反対！！10月1日朝、電話つながらなかったです。大変かと思いますが日程調整お願いします。公平に！！ ・利用希望について早いもの順というのは、どうなるのか心配です。 ・予約方法が変更されるとの事。公平に予約できるようにしてほしい。ティンクルなごやが作られた意味は何か？親のリフレッシュも理由のひとつだったはずが…。冠婚葬祭ばかりが優先されて、ウソをつきたくなくなる。 	<p style="text-align: center;">施設からの回答</p> <p>短期入所の登録者数が増え、毎月利用申し込みも多い状況となりました。以前は、理由優先であったため、同じ理由で利用されたい方が何名いらっしゃっても、利用枠を超えてしまう申し込み数の場合、どなたかをお断りさせていただかないといけないなど、皆様から不満も多く調整が難航していました。</p> <p>そのため、より多くの方に公平に利用していただきたいと考え、先着順とし、日数の制約も設けさせていただきました。月始めの平日は予約のご連絡が集中し、電話をかけていただく時間が十分に確保できない場合もあるかと思いますが、ご理解とご協力をお願いいたします。</p> <p>折り返しの連絡については、当施設からの電話に出られなかったからといって、順番を飛ばしてしまうことはありません。ただし、現状なかなか連絡がとれない方もいらっしゃるため、どれくらいの期間、連絡がとれなければ次の方に連絡するかといった方針等も今後決めていく必要があるかと考えております。</p>

先着順予約の方法	月に一度、仕事の都合で予約を入れさせていただいていますが、なかなか難しい事が多く…。そんな状況の中、予約変更の案内が届き、今後に期待したいです。ただ、受付順とは、またあとで電話がかかってくるの事。なぜなのか？受付順でその場で利用○か×を判断しないのであれば、結局は今までと同じ？なのか…。「冠婚葬祭と言えば、土日は入りやすい」とも聞くので、どうしたら公平になるのか考えてほしい。正直者がバカを見るのは辛い。	当施設は電話回線が3回線で受けておりますので、最初は先着番号のみお知らせしております。また、身体状況によってご利用フロアを分けているため、担当者から折り返し連絡をしながら予約日を確定させていただくという方法をとっています。
月をまたぐ申し込み予約	月をまたぐ申し込みができないとのことですが、例えば12/1に用時があるときはどうしたら良いのでしょうか。2ヶ月分の長期利用は不可という意味でしょうか。誰ものが平等に利用できるようにしてほしいです。	月をまたいでのご希望がある場合、原則各月に分けて連絡していただくこととなります(例:12月末から1月初めがご希望の場合は、10月に12月分を予約、11月に1月分を予約)。また、長期利用に関しては、原則3泊4日までの利用とさせていただきます。ご理解とご協力をお願いいたします。
予約時の利用理由確認	利用理由をたずねられるとレスパイトと答えています、支援相談員の方から、本人のために、定期的にショートステイの経験をさせることが必要だと言われて、利用しています。	このような場合ですと、「慣れ」のための利用ということになります。なお、現在も利用理由はお聞きしていますが、予約は先着順に入っていきますので、優先順位には影響はありません。
予約日程の調整	毎回、冠婚葬祭の方が急に入ったと言われ、日程を変更される。こちらも、仕事でお願いしているので困ります。	以前は理由優先でしたので、冠婚葬祭の方等を優先しておりました。また、お仕事や用事等で日程が重なる方がいらっしゃると、どなたかをお断りさせていただかないといけない状況でした。皆様からの不満の声も多かったため、公平性の観点から予約を先着順に変更させていただきました。何卒ご理解をお願いいたします。
予約時の優先順位	レスパイトだと、優先順位が下がってしまう。	
定期的な利用	ずっと腰痛をかかえており、ひどくならないよう定期的にショートを利用したいと思っているが、利用できないことも多く困っています。	以前は理由優先でしたので、予約日の調整が必要な方のみ連絡をしていました。調整が難航した際は、連絡も遅くなってしまうこともあり、ご迷惑をおかけしておりました。先着順予約になってからは、予約のお申し出があった方全員に順番に連絡していく方法に変更しています。折り返しの連絡までにお時間をいただくことがありますが、ご理解とご協力をお願いいたします。
利用日の決定連絡	連絡がなければ利用OKだと思ってほしいと言われ、いつの時点できちんと利用可能となったのかがわからないため、困ることがあった。利用可能になったと思ったらそうでなくて困ったことがあった。	
利用の時期・曜日	月初めか土よう日や日よう日だと、スタッフの人の人が少なかったりするのかなあと、平日に連絡をしてしまう事が多いです。きちんと利用したいときに利用できるか！？不安で平日にしてしまうことがあります。	土日祝日の利用も可能ですが、スタッフ数は少なくなります。予約が先着順となったため、早い段階で予約連絡をいただくと希望日にご利用いただける可能性が高くなるかと思えます。

入退所時の手続き	<ul style="list-style-type: none"> ・他の方はどうか分かりませんが、ボディチェックこまかすぎると思います！ ・入所にすごく時間がかかる時があるので(40分ぐらい)、その日の午前の予定を入れにくい。 	<p>貴重なご意見をありがとうございました。利用者の方を安全にお預かりするため、利用前と帰宅前にボディチェックをさせていただいております。ご理解をお願いいたします。</p>
入所時の準備	毎回掛け布団等の寝具が用意されていない。(入所時)	申し訳ありませんでした。今後十分注意し、準備していきます。
職員の対応	職員の方もいろいろな方がおられるので、一概には言えませんが、対応がむずかしい方もいらっしゃるようになりました。(すぐに他の方が対応してくださり、ありがたかったです。)	<p>貴重なご意見をありがとうございました。職員間の伝達・連携がスムーズに図れるよう努力いたします。</p>
職員間の情報共有	伝わっていると思っていたことが、伝わっていない事があったので、あたりまえのような事でも毎回確認しないといけないと思いました。	
口腔ケア	口腔ケアが(毎回お願いしているのですが)今一つのように思います。	<p>貴重なご意見をありがとうございました。口腔ケア技術の向上に向けて研修会等を行っており、日々のケアが充実していけるよう努力して参ります。</p>
薬剤の投与	就寝前のダイアップ入れ忘れがありました。今後ない様にお願いします。	申し訳ありませんでした。時間指定のある薬剤に関して、実施漏れがないよう業務改善しました。今後十分注意していきます。
就寝時間など生活リズム	<ul style="list-style-type: none"> ・息子は、自宅ではいつも22時すぎに寝ることが多いので、21時前とかに布団に寝かせても、眠くないとたいくつでオチンチンをさわる、パットからずらすなどで尿もれしやすくなると思います。 ・本人も、少し気をつかっているのか、帰ってきてしばらくは、興奮していて、よく声をだして動いていますが、ショート中の寝る時間ぐらいには、寝てくれます。生活リズムが家でおかしくなっている時は、元に戻ってくれたりします。 	<p>貴重なご意見をありがとうございました。当施設では集団での生活上、起床・消灯時間を定め、生活しております。そのため日頃の生活リズムに合わない点もあるかと思われます。また情報提供頂き、少しでも快適な生活をおくっていただけるよう努力していきたいと思ます。</p>
食事	利用中の献立が分からない。	各病棟の入り口付近の掲示板に献立表の掲示をしていますのでご覧ください。

日中の活動	<ul style="list-style-type: none"> ・毎日少しでも活動があるとありがたいです。(人手が足りないことは理解してますが…) ・日中の活動(利用時)で、たまには、天気の良い時、庭での散歩(日光浴等)をしていただけるといいなと常に思っています。水分補給が上手くできていない時、少しおやつを食べると水分補給がすすむ傾向があったりするので、おやつの時間が決まっている中ではありますが、補給を促す意味でもそういったことが出来ると有難いのですが 	<p>貴重なご意見をありがとうございました。日々の日中活動が充実していくよう努力して参ります。</p>
利用後の様子	<p>刺激が少ないためか、帰ってきてからボーっとしていることもある。</p>	
利用後の様子	<p>利用中に誤嚥があった様で、帰宅してから発熱があり、レントゲンをとると、肺が白かったです。利用後の発熱の為、わざわざ連絡を入れて報告も出来ず、ティンクルさんは知らないままです。</p>	<p>ご利用後の様子について今後気になることがありましたら、情報提供いただきたいです。よろしくお願いいたします。</p>
退所時の報告・連絡票	<ul style="list-style-type: none"> ・本人から教えてもらえる事ができないので、利用している間の様子を退所の時に教えてくれるスタッフと、かんとんに「食事を全部食べて元気に過ごせました」と言うスタッフと2通りにわかれますが、教えてくれるのは、うれしいです。 ・退所時、感じよく話してくださる方、そうでない方色々です。入所中の様子を詳しく書いてほしいと前にお伝えしても、お忙しいのか書かれていない時もありました。最近では、別に記録表が出来たとの事。子どもが色々話してくれる時は楽しいのかなと、安心しています。あまり話したがらない時は…。 ・利用中の様子について(食事、水分補給も含め)あまり詳しく記入されていない時もあった。(連絡票) ・連絡票を、もう少し詳しく書いていただきたい。 ・もう少し詳しく書いてほしい。1日ごとに。 ・短期入所連絡票を頂けるようになったので、以前より様子がわかってうれしく思います。 ・退所時に記録をいただけるようになったのはよかった。 	<p>貴重なご意見をありがとうございました。利用中の状況をよりわかりやすく記載するよう、令和元年12月より短期利用者連絡票を変更いたしました。またご意見をいただければ幸いです。</p>
掃除	<p>もう少し掃除が行き届いていることを望みます。</p>	<p>業者による日常清掃、定期清掃を行っております。職員も清潔な環境づくりに努めてまいります。</p>
ゴミ箱	<p>居室にゴミ箱があると助かります。</p>	<p>居室にはゴミ箱は設置しておりません。施設内で発生したゴミは、お手数ですが各階のエレベーターホールや交流ホール等のゴミ箱をご使用ください。</p>

施設内の臭い	入退所時、おむつ替え後だったのかも知れませんが、とても臭いが気になる時があります。冷暖中の換気も定期的にされているとは思いますが…。	脱臭装置、換気設備を設置しておりますが、臭いが残らないようよう努めてまいります。
施設内の様子	殺風景で生活感がない。	安心してご利用いただけるような雰囲気づくりに努めてまいります。
温度	<ul style="list-style-type: none"> ・冬は暑すぎ、夏は寒すぎ。外気温とあまりに違いすぎると思います。 ・冬はエアコンがかなりきいていて暑かったように思います。 ・温度が高い。外気温との差が大きい ・冬は暑くて、外気の気温差が大きすぎる。 ・冷房が効きすぎているような気がします。(夏期) 	外気温の状況を見ながら、おおよそ5月から10月は全館冷房、11月から4月は全館暖房、という設定をしております。個々の場所の室温の設定、窓・カーテンの開閉、掛物などで調整するように努めてまいります。
その他	朝、名古屋特別支援学校へ送迎をしている。ティンクルさんのハイエース？とても運転が荒いです。とても障害者を乗せて運転しているとは思えないほど、スピードを出し、堤防の右折信号も赤信号でごういんに行ったり、改善しないと事故おきますよ。車をぬうように走行しています。また、名古屋特別支援学校駐車場入口・出口、一方通行ですが、入口は常に柵が閉まっており、柵が開いている出口から逆走して校内に入ってくるティンクルさんのハイエース？13:30頃迎えかな、見かけました。学校では、生徒の家族、業者さん、各事業所さん、みなさん入口・出口守っています。なぜティンクルさんは守れないのでしょうか？ドライバーさんは先生から注意を受けていました。	ご心配をおかけし申し訳ありませんでした。ルールを守り、安全な運転に努めてまいります。

<謝辞・その他ご意見等>

- ・ティンクルさんのような施設が他にもできるといいなと、いつも思っています。
- ・短期入所施設は緊急時・仕事・休養の際には、本当にありがたく、連れて行くには困難な場所や場合がある為、利用させて頂いています。ですが、もう少し安心して預かって頂ける場になって貰えると嬉しいです。
- ・(職員の対応について)たいへん心強い。ありがたいです。
- ・ケア中の様子は見てませんし、本人が話せないの分かりません。
- ・毎回楽しみに利用させてもらっています。
- ・本人、口が悪いので、うまく伝わらないと思いますが、楽しみにしてショートへ出かけます。声掛けをたくさんしていただいているので、職員さんのお名前をたくさん覚えました。
- ・利用中については、退所時にお聞きしたこと、あとで本人からの話を聞いて判断するしかないなので、本当のところ分かりません。子どもから沢山名前が出てくる方は、きっと楽しい方なんだろうなと思っています。
- ・もう1カ所、短期入所として利用していますが、そこは、まだ本人との信頼関係ができていないのか、どうか分かりませんが、平日のみしか利用できないとか、やっと1泊2日から2泊3日までしか利用できないなどがある時もあり、どうしても、安心して預けれる場所！！として、どうしても時は、ティンクルを使用して助かっています。
- 本人も、楽しんでくるのか、帰ってくると、笑顔とおしゃべりが多く感じます。
- ・他のショートは本人はあまり好んでいなく、ティンクルには笑顔で出かけます。今後も定期的に(今まで通り)利用したいと思っています。利用できることにより仕事の早出勤の対応もでき、レスパイトもできるので私もとても助かっています。これからもよろしくお願いします。
- ・皆さんのおかげでショート中は体を休ませる事が出来ますし、娘と外出したりしてリフレッシュさせてもらってます。
- ・短期入所(ショートステイ)を喜んで行ってくれますので皆様に感謝しております。行っている間は少し寂しいですけど、家族も体を休める事や用事が出来ますので嬉しいです。本当にありがとうございます。
- ・対応は良く、感謝はしております。
- ・先日、身内に不幸があり、急でしたが、ショートでお世話になり、大変助かりました。ありがとうございました。
- ・毎回、行くのを楽しみにしています。声掛けなどして頂きありがとうございます。
- ・お世話をかけています。ショートでお世話になることによって、体も気持ちも余裕ができて頑張ることが出来ます。ありがとうございます。感謝です。
- ・いつもお世話になり、ありがとうございます。
- ・ほぼ毎月2泊3日でお世話になっている〇〇です。ティンクルさんを利用させてもらって、とても助かっています。ありがとうございます。
- ・生活する事を大切にいただけた事がとてもありがたいです。いつもスタッフの方のていねいなケアに感謝しております。ありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。本人が楽しみに行けるので安心です。
- ・いつもお世話になっており、ありがたく感謝しております。ティンクルさんばかりにSSをお願いするのは負担おかけし申し訳ないと思うのですが、他の所では、胃ろう、吸引、吸たんをしているということで受入れられないと言われました。他もさがさなければいけないと思いながら日々の生活にいっぱい動けていない状態です。本人も外に出られることで楽しみにしていると思います。今後ともお願いしたく思っております。よろしくお願い致します。